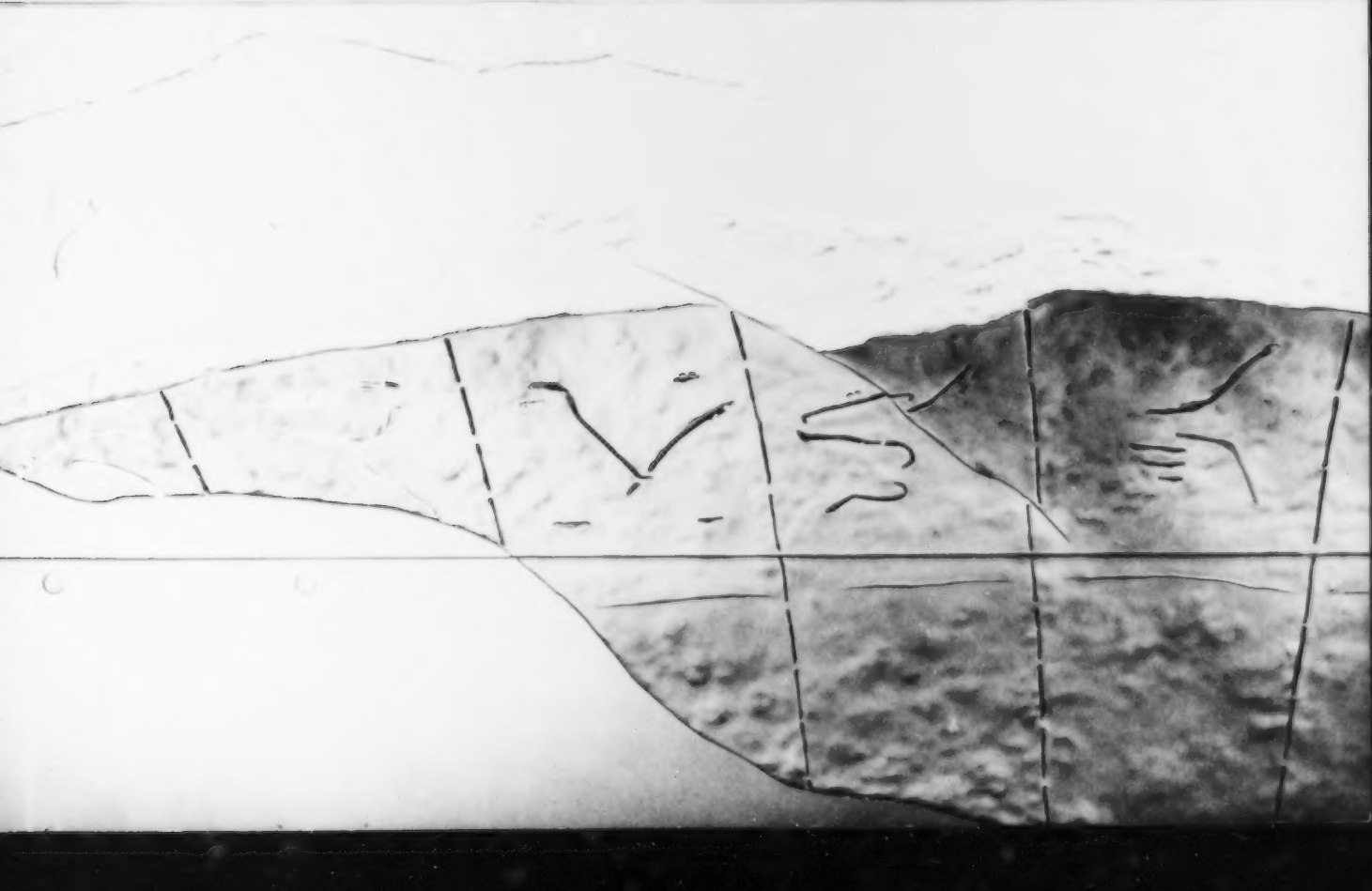
MANITOBA LOTTERIES CORPORATION

Manitoba Perspectives:
Reflections on our Progress

Manitoba Lotteries Corporation 2002-2003 Annual Report



Letter of Transmittal

Honourable Scott Smith
Minister responsible for Lotteries
Room 203, Legislative Building
450 Broadway
Winnipeg, MB
R3C 0V8

September 17, 2003

Dear Honourable Minister:

I have the honour to present you with the Annual Report of the Manitoba Lotteries Corporation for the fiscal year ended March 31, 2003.

Respectfully submitted,

Tim Valgardson
Chairperson
Board of Directors - Manitoba Lotteries Corporation

Glass mural at MLC Corporate Office reception foyer, created by Manitoba artist, Warren Carther.

104-00259/

Table of Contents

- **Message from the Chairperson** 1
- Message from the President and CEO 3
- **Envisioning our Goals: Strategic Direction** 5
- Overseeing our Progress: Corporate Governance 7
- **Reviewing our Approach: Risk Management** 8
- Looking After our Resources: Asset Management 9
- **Focusing on Customers: Entertainment Experiences** 10
- Identifying the Benefits: Community Impacts 12
- **Magnifying our Potential: Employee Programs** 15
- Monitoring our Commitment: Responsible Gaming 18
- **Management Discussion and Analysis** 20
- Management Report 25
- **Auditors' Report** 26
- Financial Statements 27
- **Notes to Financial Statements** 30
- Highlights 39

Message from the Chairperson

This annual report includes a number of distinct perspectives of the Manitoba Lotteries Corporation (MLC) as expressed by our customers, our stakeholders, our employees and the organizations who benefit from our gaming revenues. As Chairperson of the Board, I also have a distinct perspective. I have seen many significant accomplishments and milestones achieved during the past fiscal year. As a member of the MLC team, I have found it to be exciting and invigorating to work with such a dedicated group of professionals.

Other MLC Board Members share my pride and enthusiasm in acknowledging the best practices approach the Corporation has applied to all our operations. As a result, MLC is an accountable as well as a fiscally and socially responsible Corporation. It is an organization that we, as Board members, are proud to govern on behalf of the people of Manitoba.

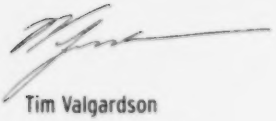
Over the past year, I have enjoyed working with a team of directors and management to establish a corporate governance model and a corporate governance policy. These are very significant documents for the Corporation, because they set the framework for current and future interaction between the Board and MLC. The governance model establishes a process to ensure the best interests of Manitobans are represented in the strategic direction of the Corporation. It provides an effective tool for the Board, management and staff to apply best practices in providing high-quality gaming products and services for customers in a socially responsible manner.

I am also very encouraged to see that the Corporation is taking a best practices approach towards Responsible Gaming. Mitigating the adverse consequences of problem gambling and advocating the responsible use of MLC products and services is a key organizational value. MLC will move forward with its five-year Responsible Gaming Strategy well in hand. We will maintain a leadership position in the industry.

MLC is also working diligently towards the goal of becoming an employer of choice in Manitoba, refining corporate culture and putting a strong emphasis on facilitating personal and career development for employees. The commitment of MLC employees clearly extends beyond the Corporation to the community as a whole. This is evident in the time and effort they have donated as volunteers to support many events in the community.

The Corporation has also maintained our commitment to support the efforts of First Nations casino operators and developers in providing economic development opportunities through gaming. MLC has worked with Aseneskak Casino during its first year of operation and now we look forward to a continued relationship with the casino.

Our Board is committed to a best practices approach in the future governance of this Corporation as we work together with management in meeting the challenges and opportunities set before us.



Tim Valgardson
Board Chairperson

Message from the President and CEO

As I reflect on our achievements over the past fiscal year, I want to take this opportunity to thank our employees for diligently maintaining a customer service focus as Manitoba Lotteries Corporation (MLC) continued its journey in a dynamic and increasingly competitive gaming industry.

Working together, we have achieved another milestone for our Corporation, earning $265.5 million in net income. This revenue will help support the Province of Manitoba's priority programming in areas of health care, education, social and community services and economic development.

Our efforts as an organization and as employees have not gone unnoticed, as evidenced by the awards earned during the year. They include an Award for Organizational Excellence from the Human Resource Management Association of Manitoba, a silver medal from the Manitoba Quality Network and an award for our employees' Overall Outstanding Achievement in the provincial All Charities Campaign.

I am especially proud that these honours have come during a year filled with interesting developments including the introduction of new gaming technology in the Casinos of Winnipeg, heightened competition from out of province, public reviews of First Nations and Charitable Gaming, proposed changes to the Gaming Control Act, the smoking bylaw in Brandon and the impending smoking bylaw in Winnipeg.

Our objective throughout the year was to successfully attain the strategic goals set out in our 2002-03 business plan. Highlights of our accomplishments include:

- Enhancing the casino entertainment experience with a package that includes new coinless gaming technology, new main stage and lounge shows, new in-house food and beverage management and staff, and lively themed events in our multi-purpose rooms.

- Implementing a number of employee programs to assist achieving our goal of being an employer of choice in the province.

- Implementing several initiatives to achieve enhanced operational efficiency and improved management.

- Enriching our presence in the community with key sponsorships such as Partners in the Park and Pooh Friendship Day, the CNIB digital library project and the Ford World Curling Championships. These sponsorships were in addition to our support for a myriad of community organizations and events.

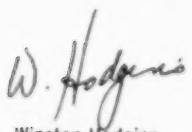
- Building stronger internal communications and relationships using tools such as corporate-wide town hall meetings and our new internal website, as well as introducing mentoring relationships to encourage teamwork and development of interpersonal skills.

- Implementing innovative, leading-edge Responsible Gaming initiatives based on goals set out in our Responsible Gaming Policy and Strategy.

I would also like to recognize and extend my sincere thanks to the Board of Directors and Minister responsible for the MLC for their tremendous support and guidance during the year.

As well, we cannot forget the contributions of our partners and stakeholder – the Addictions Foundation of Manitoba, Manitoba Gaming Control Commission, lottery retailers, VLT siteholders, First Nations communities and the Province of Manitoba – in helping us to achieve our strategic goals.

With a dedicated, well-trained and motivated staff, we are nurturing the key resources required to provide high-quality customer service. We are working together as 'One Company, One Vision' with a common purpose in mind: To be a world-class gaming organization that provides products and services that meet or exceed our customers' and guests' expectations in a socially responsible manner.



Winston Hodgins
President and CEO

Envisioning our Goals: Strategic Direction

Executive Management Team
(Left to Right): Peter Hak, Senior Vice President and Chief Operating Officer; Eric Luke, Vice President, Corporate Services; Guy Whitehill, Vice President, Finance and Administration; Susan Olynik, Vice President, Communications and Public Affairs; Winston Hodgins, President and CEO; Marilyn Robinson, Vice President, Human Resources; Walter Nykolyszyn, Executive Director, Internal Audit and Corporate Compliance; Greg Balla, Executive General Manager, Club Regent Casino; Gerald N. Boose, Vice President, Corporate Security; Wayne Perfumo, Executive General Manager, McPhillips Street Station Casino

The Manitoba Lotteries Corporation (MLC) is a provincial Crown corporation responsible for conducting and managing gaming in the province. MLC operates Club Regent and McPhillips Street Station casinos and the provincial Video Lottery Terminal (VLT) network. MLC is also responsible for the sale of Breakopen tickets and bingo paper as well as the distribution of lottery tickets for the Western Canada Lottery Corporation and the Interprovincial Lottery Corporation. Net revenue from gaming operations goes to the Province of Manitoba to support government programming in areas such as health, education, social and community services and economic development.

MISSION:

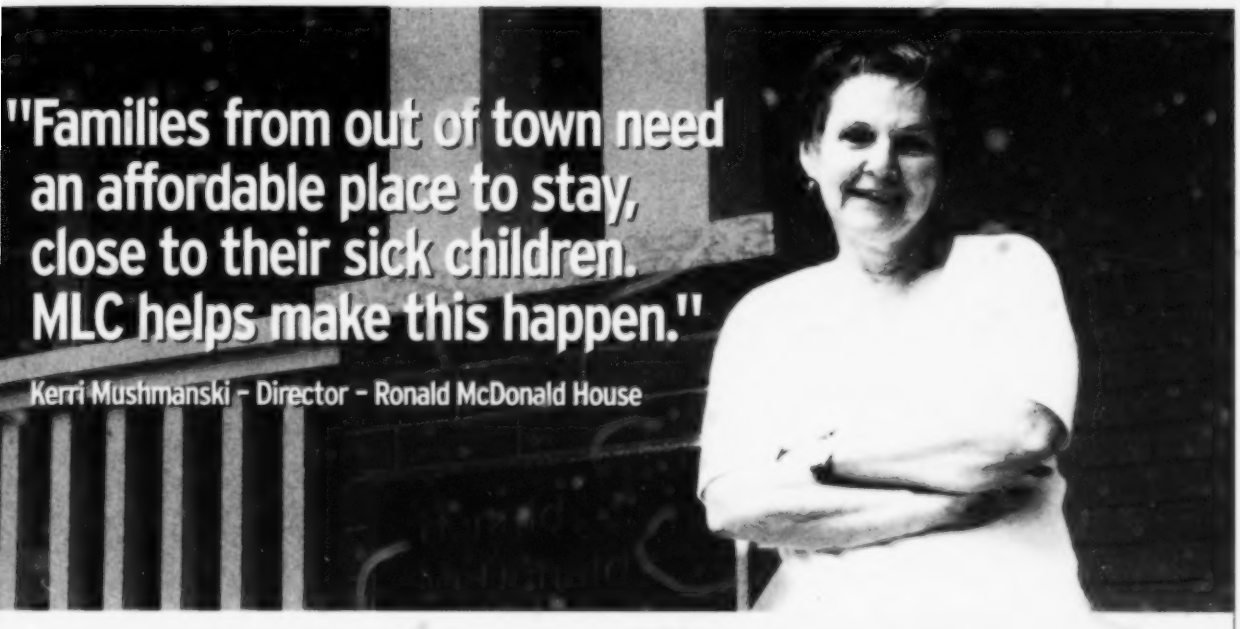
To provide a fun and entertaining gaming experience in a socially responsible manner to generate benefits for all Manitobans.

VISION:

- To be a world-class gaming organization that provides products and services that meet or exceed our customers' and guests' expectations in a socially responsible manner.
- To be a flexible, innovative and learning-focused organization.
- To have an excellent work environment, characterized by respectful relationships and a well-trained and productive staff.
- To be a stable organization with strong management, predictable results and measurable goals.
- To operate on sound business principles and practices.
- To have a presence and image that demonstrates that MLC contributes to the Province and mitigates the potentially adverse consequences of gaming.
- To have successful First Nations casinos that contribute to the economic development of First Nations communities.

GOALS:

- To enhance Responsible Gaming initiatives.
- To enhance levels of customer satisfaction.
- To enhance internal communications.
- To enhance the public's understanding of the Corporation's benefits to the community.
- To be an employer of choice in Manitoba.
- To implement First Nations casino projects.
- To enhance efficiency and effectiveness throughout the Corporation.
- To set annual operating goals for each operating division and develop three-year financial operating projections and five-year capital plans.
- To identify, manage and mitigate risks.


"Families from out of town need an affordable place to stay, close to their sick children. MLC helps make this happen."
Kerri Mushmanski - Director - Ronald McDonald House

Our Mandate:

- To generate revenue and economic benefits for the Province of Manitoba.
- To provide gaming services in an efficient and socially responsible manner.
- To support programs and services for the benefit of all Manitobans.
- To conduct and manage Responsible Gaming with integrity and fiscal accountability within the Criminal Code and Acts.
- To ensure and maintain a respectful workplace for all employees, suppliers and guests.

Our Core Values:

- MLC is fair and respectful. Equity and fairness are the cornerstones of the Corporation's philosophy and practices in dealing with employees.
- MLC is responsible. We are responsible for the assets entrusted to our care, for maintaining the integrity of the gaming industry, and for carrying out our mandate with creativity, honesty and social responsibility.
- MLC is progressive. We aim to provide proven state-of-the-art products, services and facilities to our customers and employees.
- MLC is responsive. We respond to the requirements of our customers, the Minister, the Government and Manitobans.
- MLC is results-oriented. We state our objectives clearly, strive hard to achieve them and continually measure our performance.
- MLC is reliable. We are a good company to do business with and a good partner.
- MLC is supportive. We are a good corporate citizen that supports our communities and improves the quality of life for all Manitobans.

This annual report is a reflection of MLC's 2002-03 strategic plan, focusing on specific goals we have achieved and the objectives we have defined for the future. As we pursue our goals through 2003-04 and beyond, MLC will be following a strategic framework for action. MLC's strategic plan will incorporate key elements of this framework that includes working to become an employer of choice and striving to develop quality internal systems and processes. Other areas include creating value through our customer products and services, and demonstrating our responsibility to the community. We are also dedicated to innovation, productivity and revenue growth. These value-generating activities will benefit our customers, our shareholders, the Manitoba public and the Corporation itself.

As we move forward, MLC will continue to ensure our customers enjoy a world-class gaming entertainment experience in a socially responsible manner. We will endeavor to increase our customer base; continue to be an innovative, learning-focused organization; operate on sound business principles; improve the efficiency of our internal processes and successfully implement First Nations casinos. We will review our progress regularly and introduce new strategic directions for the Corporation to ensure our future success.

Overseeing our Progress: Corporate Governance

Board of Directors
Front (Left to Right): Tim Valgardson, Chairperson, Winnipeg; Carolyn Wray, Winnipeg.
Back (Left to Right): Gerald Kolesar, Winnipeg; Lisa Settee, Winnipeg; Karen Botting, Winnipeg; Lloyd LeVan Hall, Vice-Chairperson, Winnipeg; Allan A. MacLellan, Thompson; Jamsin Collings, Winnipeg; Nicole Campbell, Oakville. Missing: Gerald Rosenby, Winnipeg.

VISION: To be a stable organization with strong management, predictable results and measurable goals.

GOAL: Establish a corporate governance model.

Committed to the highest standards of corporate governance, the MLC Board of Directors oversees the operations of the Corporation. The Board ensures that key processes are in place including strategic planning, risk management, business planning and a financial management system. The Board also ensures the maintenance and updating of corporate policies.

Over the past year, MLC made significant progress towards our goal of establishing a new corporate governance model. We also developed Board terms of reference and a corporate governance manual.

The Board of Directors adopted the following six governance principles, based on the Conference Board of Canada's guidelines:

- Leadership and Stewardship
- Empowerment and Accountability
- Communication and Transparency
- Services and Fairness
- Accomplishments and Measurement
- Learning and Development

Future goals include finalizing the governance framework, creating Board and Director profiles and adopting a structured board evaluation process.

Reviewing our Approach: Risk Management

VISION: To operate on sound business principles and practices.

GOAL: Identify, manage and mitigate MLC's risks.

Risk Management is defined as the "culture, processes and structures put into place by management to identify, assess, manage and monitor business risks that can adversely impact the achievement of a corporation's strategic objectives, including missed opportunities".

A number of systems are in place at MLC to ensure that company assets are accounted for and protected from losses. They ensure that policies and procedures are followed, financial and operating information is accurate and reliable, and business operations are conducted economically and effectively. They also ensure that casino and lottery games are fair, honest, secure and able to be audited.

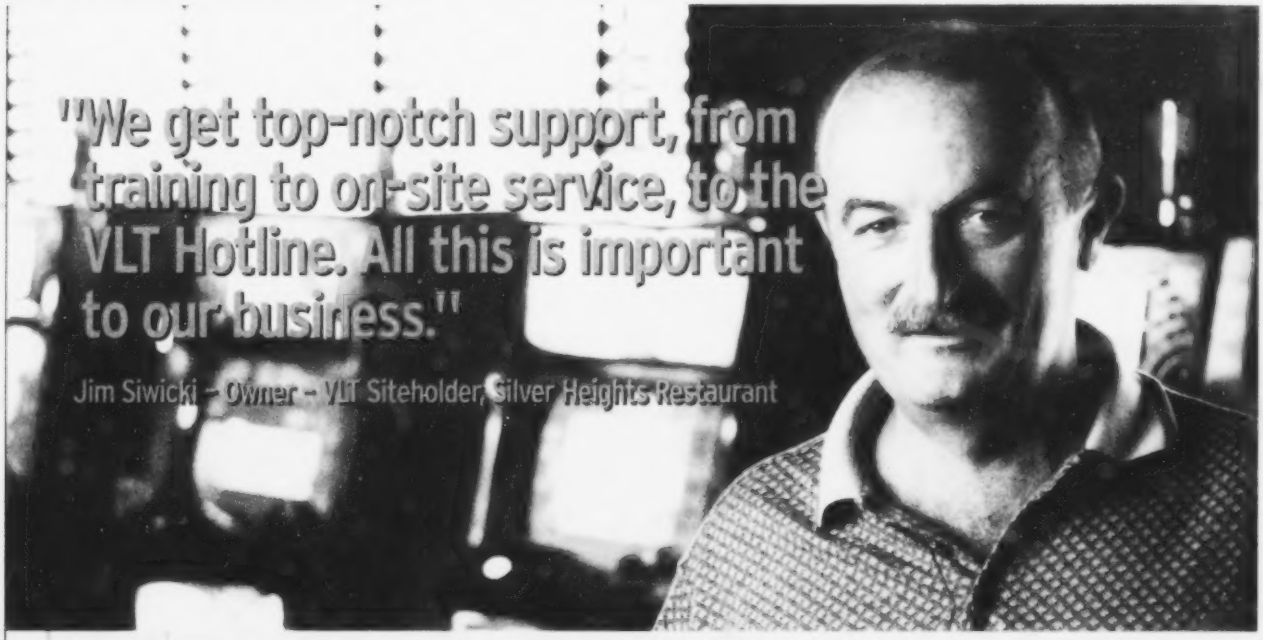
A fraud and corruption prevention project is underway to identify areas of risk and to develop plans for investigation and prevention. As well, MLC has instituted a disaster recovery and business resumption plan to detail the Corporation's reaction to disasters and critical incidents.

Risk Management is evolving at MLC, with an increased focus on Enterprise Risk Management (ERM), a tool for managing risks throughout an entire enterprise or organization. ERM can create opportunities for mitigating risks efficiently to enhance an organization's competitive advantages. MLC initiated this approach by identifying the need for a Risk Management model in the MLC 2002-03 Strategic Plan.

The Corporation's Risk Management model assesses and raises awareness of risks, documents ways to manage them and assigns responsibility for follow-up action. By demonstrating that everyone has a role to play, the model will help us to achieve our business objectives. It will also enhance corporate governance by providing a consistent, structured approach to due diligence.

The continued development and communication of ERM is a priority for MLC. Other priorities include implementing a computerized asset management program, enhancing security procedures for new gaming technology and conducting fraud risk assessments in high-risk areas of the Corporation.

Looking After our Resources: Asset Management


"We get top-notch support, from training to on-site service, to the VLT Hotline. All this is important to our business."
Jim Siwicki – Owner – VLT Siteholder, Silver Heights Restaurant

VISION: To operate on sound business principles and practices.

GOAL: To enhance efficiency and effectiveness throughout the Corporation.

The MLC purchases a significant amount of goods and services from vendors inside and outside the province. We lease properties for warehouse storage and administrative functions. We initiate construction projects to improve our gaming and support facilities. We also maintain business and mechanical equipment to keep our offices and buildings running smoothly. Managing our material resources wisely is an integral part of our goal to enhance efficiency and effectiveness within the Corporation.

An Asset Management Office has been created within the newly formed Corporate Services Division (CSD) to ensure the proper management of assets used to maintain critical business functions. This includes the management of Corporate-owned assets such as buildings, gaming equipment, information technology, office equipment, furnishings and properties. It also covers activities such as acquiring properties, constructing new buildings, maintaining facilities and administering building leases.

Strategically, the CSD will ensure that principles of sustainability and Risk Management are applied consistently when meeting the capital and operational needs of the Corporation. In keeping with these important long-term principles, the Asset Management Office is looking at ways to enhance the efficiency of our resource management. Priorities include bringing multiple warehouse locations under one roof, consolidating office locations into one Head Office, implementing software solutions to manage maintenance functions and assets, and developing a corporate-wide strategy for contracted services.

Focusing on Customers: Entertainment Experiences

"Since March of 2002, we've had four very successful shows at the Casinos of Winnipeg. The MLC staff are fantastic to work with."
Michelle Anseeuw - Patsy Cline tribute performer
'nCLINEation' - Patsy Cline tribute performer Michelle Anseeuw

VISION: To be a world-class gaming organization that provides products and services that meet or exceed our customers' and guests' expectations in a socially responsible manner.

GOAL: Enhance levels of customer satisfaction.

Enhancing levels of customer satisfaction by creating highly entertaining experiences is not only a corporate goal, it is the focus of everything the MLC does. All of our efforts, from strategic and operational planning to business and employee-oriented programs, are designed to enhance the fun and excitement of our products and services.

Casinos of Winnipeg

Visitors discover intriguing worlds of non-stop fun at tropical Club Regent and elegant McPhillips Street Station casinos. Both sites offer memorable experiences in dining, gaming, special attractions and live entertainment.

Club Regent Casino (CRC) exudes the exotic appeal of a jungle paradise complete with Mayan ruins, a cascading waterfall and underwater wildlife. McPhillips Street Station Casino (MSSC) captures the grace of a turn-of-the-century railway hotel with sweeping staircases, crystal chandeliers and sophisticated surroundings. A revolving stage and themed lounges at both casinos offer first-class entertainment and a lively place to mix and mingle. Gaming options include a variety of slot machines, table games and keno as well as traditional paper and video bingo.

Video Lottery Terminals

Video Lottery Terminals (VLTs) are a popular form of entertainment for adults in about 580 age-restricted locations across the province. Since their introduction in 1991 in rural Manitoba and in 1993 in Winnipeg, VLTs have continued to generate revenues that support the hotel and restaurant industries, as well as First Nations communities.

Lottery and Breakopen Tickets

MLC is responsible for maintaining lottery ticket distribution at a variety of retail outlets including convenience stores, gas bars, gift shops, pharmacies, restaurants and specialty stores. These retailers carry games such as the popular Lotto 6/49, Super 7, Western 6/49, Pick 3, The Plus/Extra, Sport Select and Scratch 'n Win tickets, as well as a variety of Breakopen tickets.

"Casino Bingo proved to be an extremely viable fundraiser. We purchased new instruments and enhanced the whole music program."
Jeff Kula - Director - River East Collegiate Music Program

Charitable Licensed Products

MLC is also the province's only distributor of bingo paper and Breakopen tickets. These products are sold to non-profit groups licensed by the Manitoba Gaming Control Commission to help those groups raise funds for many worthwhile causes.

Highlights and Accomplishments

To ensure that our unique and captivating casinos remain appealing in an increasingly competitive environment, MLC implemented several service improvements over the past year. The second phase of a conversion to coinless gaming was completed. Coinless games dispense paper credit vouchers that can be redeemed at a cashier booth or can be transferred to another coinless slot machine. Customers no longer have to wait for change or carry heavy coin buckets.

Entertainment schedules were revised, introducing new and exciting weeknight entertainment to the main stages and lounges - such as Doc Walker, Chubby Checker and Eddie Money. Assuming the management of Michele's restaurant at MSSC and the Royal Palms restaurant at CRC has enabled us to blend entertainment, promotions and services with our food and beverage offerings. The casinos now offer a total package that includes dinner, gaming and entertainment for a full evening of fun and excitement.

Periodic tracking of customer perceptions enables us to align our products and services more closely with customer wants and needs. In January 2003, customer satisfaction surveys indicated that 67.2 per cent of respondents held a very positive impression of their casino experience. This is a significant increase from the 56.0 per cent of respondents in 2002 and 42.4 per cent in 2001 who said they were "very satisfied".

Property was leased for the MSSC parking lot that will add up to 1,700 more parking spaces. A traffic flow study was completed that has generated new ideas to improve safety and convenience for visitors. Based on the success of Club Regent Casino Hotel in attracting coach tours to CRC, a market feasibility study was also tendered to investigate the development of a hotel at MSSC.

Upcoming plans include continuing to replace older slot machine technology, completing the MSSC parking lot, conducting a food service study and developing a corporate entertainment strategy. We also plan to enhance our capacity for researching industry trends, measuring the economic impacts of gaming and learning more about customer wants and needs.

Identifying the Benefits: Community Impacts

"The funding we receive develops more than affordable housing, it develops communities."
Mary Williams - Director - North End Housing Project - (UDI)

VISION: To have a presence and image that demonstrates that MLC contributes to the Province.

GOAL: Enhance the public's understanding of the Corporation's benefits to the community.

Investing in the Community

The products, services and resulting revenue of the MLC enable us to invest in the community. In 2002-03, MLC employed approximately 2,000 people and generated over $400 million in economic activity. Spin-off activity from the Casinos of Winnipeg produced revenue for other local businesses such as hotels, restaurants and gaming suppliers. Corporate sponsorships and funding for community organizations helped to enhance the quality of life in the province.

In 2002-03, the Province of Manitoba dedicated 35 per cent of VLT revenues - nearly $50 million - to economic development initiatives. Ten per cent was used to provide unconditional grants to municipalities. The remaining 25 per cent was used to fund various community projects through the Province's Rural Economic Development Initiative (REDI) and Urban Development Initiative (UDI).

Attracting Tourists to Manitoba

McPhillips Street Station and Club Regent casinos are major tourist attractions, drawing visitors from within and outside the province. A Tourism Winnipeg study in 2002 estimated that casino visitors generate almost $35 million a year in gross economic activity, including $7 million in provincial revenues, $3 million in provincial taxes, $3 million in federal taxes and $8 million in wages. In 2002-03, over 1,100 coach tours visited the casinos and individual coach passenger visits exceeded 90,000.

For their significant and ongoing contributions to Manitoba's tourism industry, MLC's Tours and Group Sales and Casino Guest Services departments were awarded a Marketing Excellence Award from Manitoba Culture, Heritage and Tourism.

"I really enjoy volunteering and I think it's important for the Corporation to get involved and give back to the community."
Karen Marriott - President, Club Regent Casino Social Committee

Benefiting all Manitobans

Direct revenue benefits to the Province amounted to $265.5 million in 2002-03 to support government programs in the areas of health care, education, social and community services and economic development.

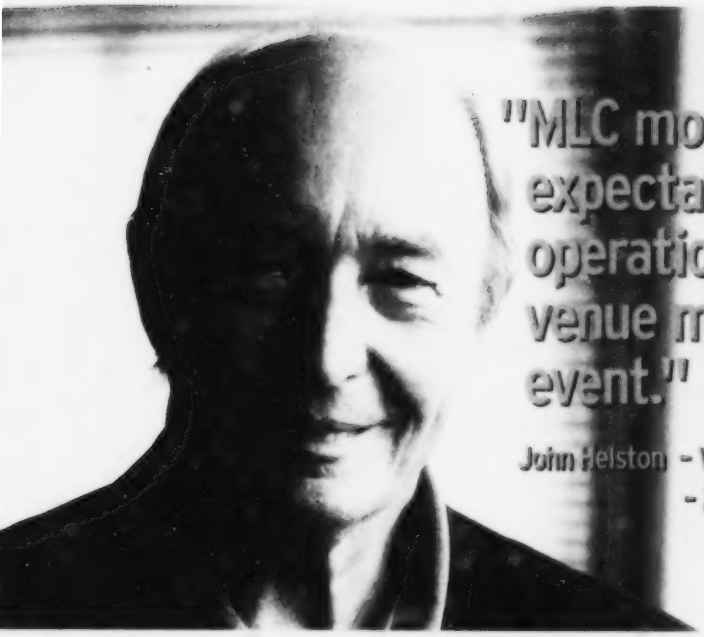
In addition, MLC supports many community and charitable groups through sponsorship assistance and employee volunteerism. MLC is committed to being a positive and contributing member of the community by providing support to events and organizations in the communities where our employees live and work.

Last year, the Corporation's sponsorships included Partners in the Park and Pooh Friendship Day at Assiniboine Park, the Ford World Curling Championship held in Winnipeg and the North American Indigenous Games. In the summer of 2003, we will be the title sponsor of the Manitoba Lotteries 2003 Western Canada Games to be held in the rural communities of Selkirk, Stonewall, Beausejour and Gimli. MLC is also a corporate supporter of the Winnipeg Blue Bombers, the Winnipeg Goldeyes and the Manitoba Moose.

Our bingo program at the Casinos of Winnipeg enables volunteers from 400 non-profit groups to raise funds for their organizations. In 2002-03, the program provided $4 million to support these worthwhile causes.

Encouraging Volunteerism

MLC employees continue to demonstrate a passion for volunteering. At the All Charities Awards Luncheon held in January, MLC employees were recognized with the Overall Outstanding Achievement Award for increased contributions and increased volunteer participation in charity events. MLC provided two, full-time "Loaned Representatives" to the United Way's Annual Campaign. These employees worked for the United Way during its three-month-long fundraising campaign while MLC continued to pay their salaries. As well, the Video Lotto Division "Green Team" spent a morning in June beautifying a stretch of Highway 75 as part of the Province's "Adopt a Highway" program. MLC employees frequently represent the Corporation in the community and their efforts are much appreciated.



"MLC more than exceeded our expectations. Their co-operation and world class venue made for a world class event."

John Helston - Vice President of Business - 2003 Ford World Curling

Sustainable Development

A significant undertaking for the Corporation is the integration of sustainable development principles into our business operations. This process began in 2002-03 with the development of a sustainable development code of practice in compliance with the provincial Sustainable Development Act. The code of practice will ensure that we acknowledge responsibility for sustaining the economy, the environment, human health and social well-being. This initiative will have a meaningful impact on many of MLC's business practices, starting with the types of products and services we purchase and how we use and dispose of them.

Corporate Social Responsibility

Next year, MLC will be conducting a Corporate Social Responsibility Assessment. This assessment will address our commitment to best practices in areas such as governance, human resources, community investment, the environment, health and safety. A strategy will also be developed regarding employee volunteerism.

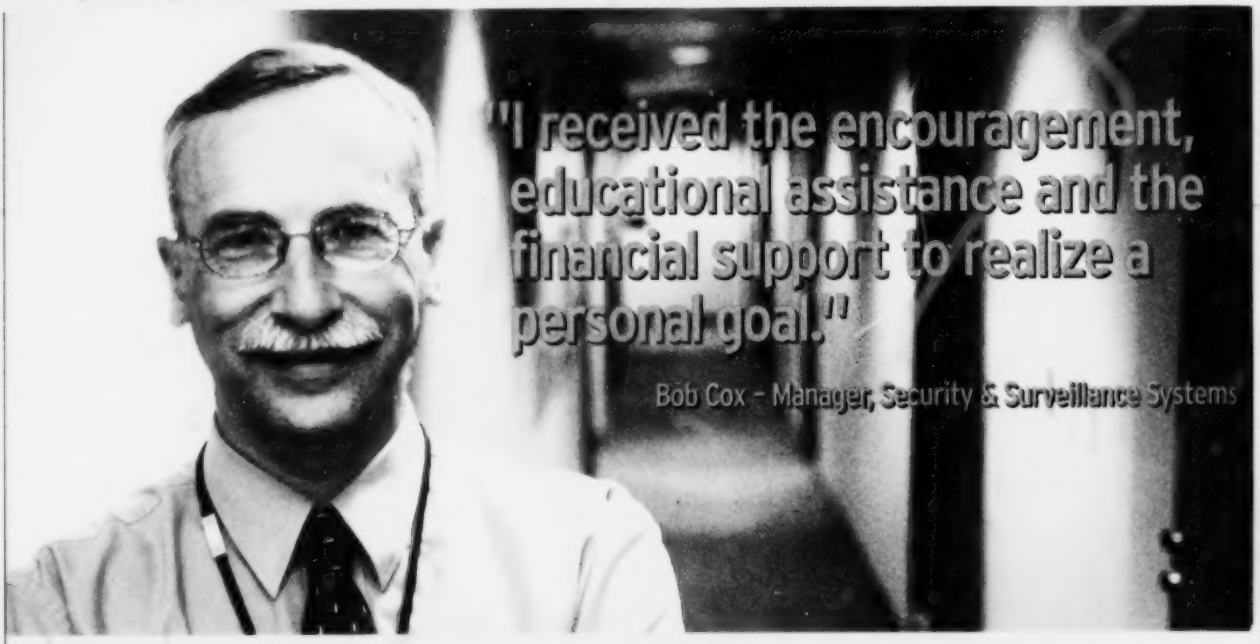
Additional Sponsorships:

Transcona Hi Neighbour Festival, Manitoba Marathon, Canadian Cancer Society Relay for Life - [Boissevain, Brandon, Thompson, Winnipeg], Churchill Aurora Festival, Super Dogs -[Red River Exhibition & Brandon Fair], Rainbow Stage, Team Canada Volleyball, Manitoba Theatre Centre Rural Tour, Huron Carole Benefit Concert, Winnipeg Symphony Rural Tour, Winnipeg International Writers' Festival Rural Tour.

"Our program provides people in northern communities a renewed sense of entrepreneurship and economic pride."

Steve Buck - Manager - Northern Forest Diversification Centre - (NEDI)

Magnifying our Potential: Employee Programs


"I received the encouragement, educational assistance and the financial support to realize a personal goal."
Bob Cox - Manager, Security & Surveillance Systems

VISION: To be a flexible, innovative and learning-focused organization. To have an excellent work environment, characterized by respectful relationships and a well-trained and productive staff.

GOALS: Be an employer of choice in Manitoba. Enhance internal communications.

MLC is committed to being an employer of choice in the province. Over the past year we have instituted a number of employee programs to reach that goal. These programs are designed to enhance the skills and potential of our employees and to foster a culture of learning and growth. We have also incorporated best practices standards in all our Human Resources initiatives. Many of these initiatives have been recognized by external professional organizations for their quality and success.

In April 2003, the Human Resource Management Association of Manitoba bestowed its Award for Organizational Excellence on MLC for leadership in enhancing Human Resources practices. The award recognizes MLC best practices in the areas of employee training and development as well as recruitment and retention, labour relations, attendance management, employee communications and employment equity.

The Corporation was also recognized with a silver medal for organizational effectiveness during the Manitoba Quality Network's 2003 Achievement Awards competition. This competition is based on the internationally renowned Canadian Quality Criteria, which examine seven key areas of organizational effectiveness including leadership, planning, customer focus, employee focus, process management, supplier focus and organizational performance.

Innovative Education Programs

Employee educational programs include Dimensions in Leadership training that enables supervisors and managers to achieve four levels of certification in Gaming Management. This unique program was created in partnership with the University of Winnipeg and the University of Nevada in Reno. As well, the Performance and Development Program provides employees and supervisors with a clear understanding of their roles and responsibilities.

"The mentor initiative provided networking opportunities, hands-on experience and career options."
Teena Timm - Casino Manager, Guest Services

A mentoring program was also implemented, blending new perspectives and skills through all levels of the Corporation. Experienced individuals are matched with employees who are seeking to improve their job knowledge and interpersonal skills so they can enhance their career potential at MLC.

In support of MLC's learning environment, the Corporation now provides a computer lab with instructor-led programs to teach or enhance computer skills. Employees can also advance their knowledge of business-related subjects by borrowing books, manuals or audio-visual materials through MLC's Resource Library.

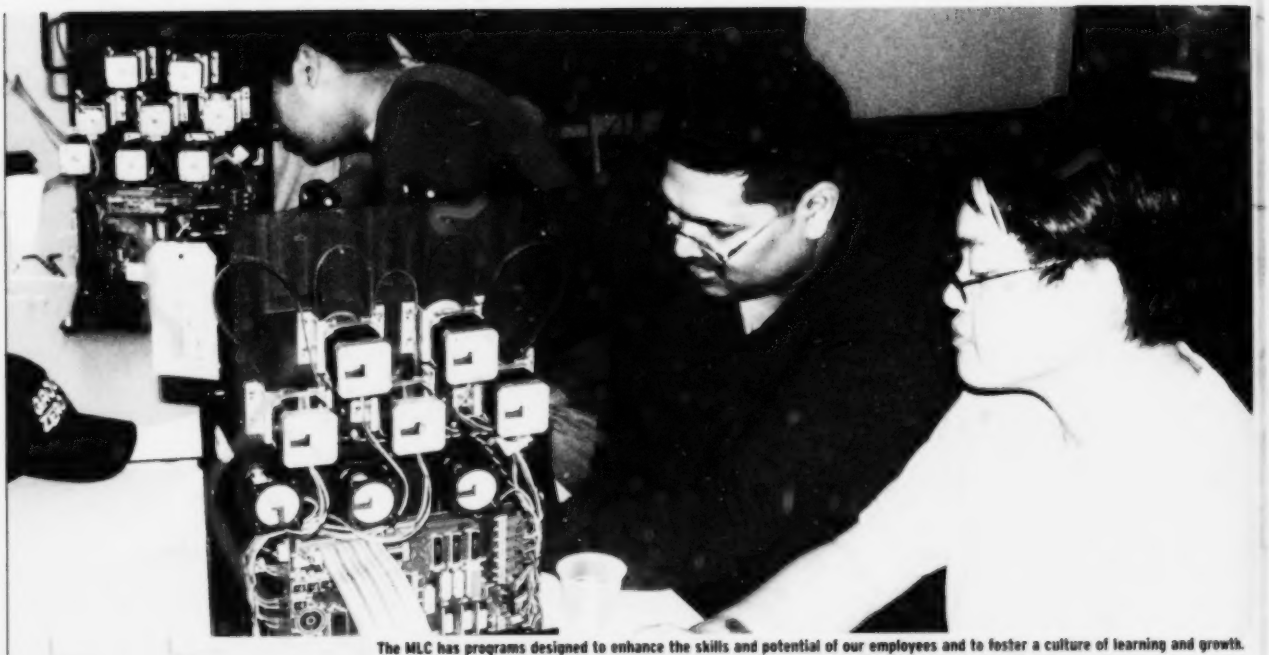
Other initiatives include the Educational Assistance Program, English as a Second Language training, core competency skills training and career counselling. Partnerships have also been established with outside educational resources such as the Winnipeg Technical College, which provides training on electronic gaming equipment. As well, the McLeod Adult Learning Centre offers courses in workplace English and Mathematics for Grade XII credit.

Attendance Management

As part of the Attendance Management Program, MLC honoured over 480 employees who achieved perfect or exceptional (98 per cent) attendance during the year. Employees were awarded recognition certificates and a gift of appreciation by senior management at special ceremonies held in their honour.

Work/life Balance Support

MLC support extends beyond learning and professional development in the workplace. We have established initiatives such as Family Education Awards for dependent children and spouses of employees. We have conducted a wellness survey to assess work/life balance needs. In response to the wellness survey, a family support specialist will be hired to help employees deal with issues such as identifying daycare and elder care resources. A smoking cessation program has also been introduced to help employees who would like to quit smoking and improve their health and well-being.



The MLC has programs designed to enhance the skills and potential of our employees and to foster a culture of learning and growth.

Employment Equity

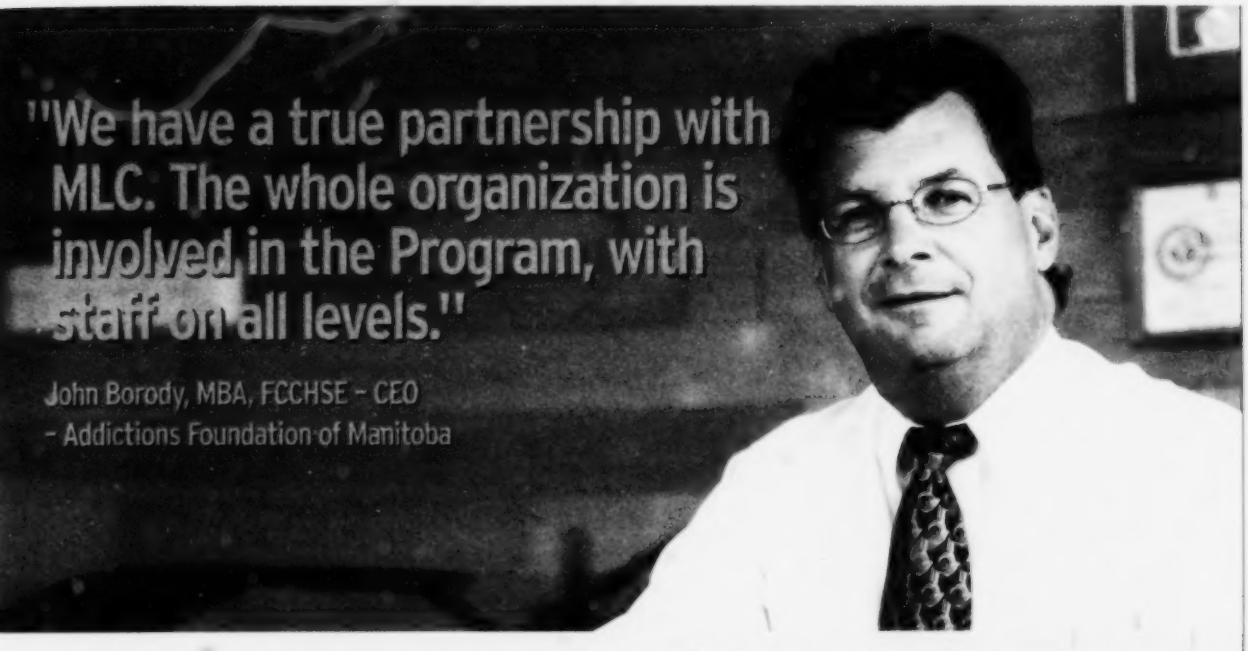
As part of our continuing goal to build a representative and diversified workforce, MLC launched the second annual Employment Equity Education Awards. These monetary awards for tuition are extended to people of visible minority groups, persons with disabilities, aboriginal people and women who aspire to be in male-dominated positions. Award winners are also considered for summer employment with MLC. Comprised of many employees from these diverse groups, the Corporation's workforce is highly representative of Manitoba's population demographics and our customer base.

Internal Communications

To enhance communications within the organization, a Manager of Internal Communications and a Communications Officer were hired last year to implement the recommendations from an internal communications strategy. The first phase of a corporate-wide employee website, or Intranet, was launched in October 2002. It contains information on corporate activities, job postings, policies and human resource programs. Biannual Talk2Us sessions continued, bringing all employees together with executive management for updates and discussion on corporate activities.

In the years ahead, MLC will continue our leadership development programs in partnership with many academic institutions. There will be an enhanced focus on excellence in business acumen and customer service training. We will seek expertise from a number of sources, including an external Human Resources Advisory Committee. This committee will assist MLC as we continue to incorporate innovative and progressive best practices to build a performance-based organizational culture.

Monitoring our Commitment: Responsible Gaming


"We have a true partnership with MLC. The whole organization is involved in the Program, with staff on all levels."
John Borody, MBA, FCCHSE - CEO
- Addictions Foundation of Manitoba

VISION: To have a presence and image that demonstrates that MLC contributes to the Province and mitigates the potentially adverse consequences of gaming.

GOAL: Enhance Responsible Gaming initiatives.

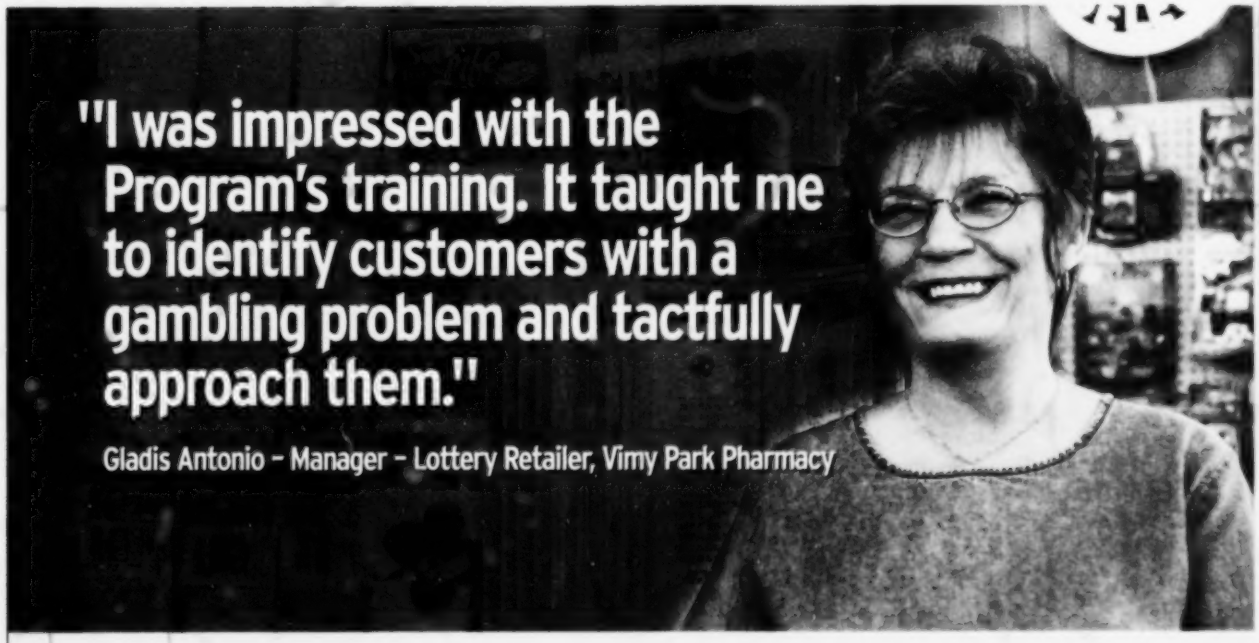
MLC recognizes that, although gaming is a popular form of entertainment enjoyed by most adults with no adverse effects, some individuals do experience problems with gambling. Recognized nationally as a leader in the field, the Corporation has operated Responsible Gaming programs for several years.

MLC developed a Responsible Gaming Policy in 2001. Over the last year, we have enhanced our Responsible Gaming initiatives even further. We have developed a five-year strategy to reduce the potential for harm, to advocate the responsible use of MLC gaming products, and to promote the availability of counselling services in Manitoba.

Long-term Commitment

In addition to the $1.75 million MLC provides annually to the Addictions Foundation of Manitoba (AFM), another $200,000 was committed over two years for four pilot projects. They include a Responsible Gaming Information Centre - a cooperative effort between MLC and AFM - located at McPhillips Street Station Casino.

Staffed with AFM counsellors, the centre became the first of its kind in North America when it opened in late December 2002. It provides referrals and support to casino employees, guests and their families who seek information on Responsible Gaming. Other projects include the AFM's Residential Rehabilitation Pilot Program in Brandon, a Middle School Gambling Education Project and the development of a problem gambling awareness training program for lottery retailers.


"I was impressed with the Program's training. It taught me to identify customers with a gambling problem and tactfully approach them."
Gladis Antonio – Manager – Lottery Retailer, Vimy Park Pharmacy

Nationally Recognized Leadership

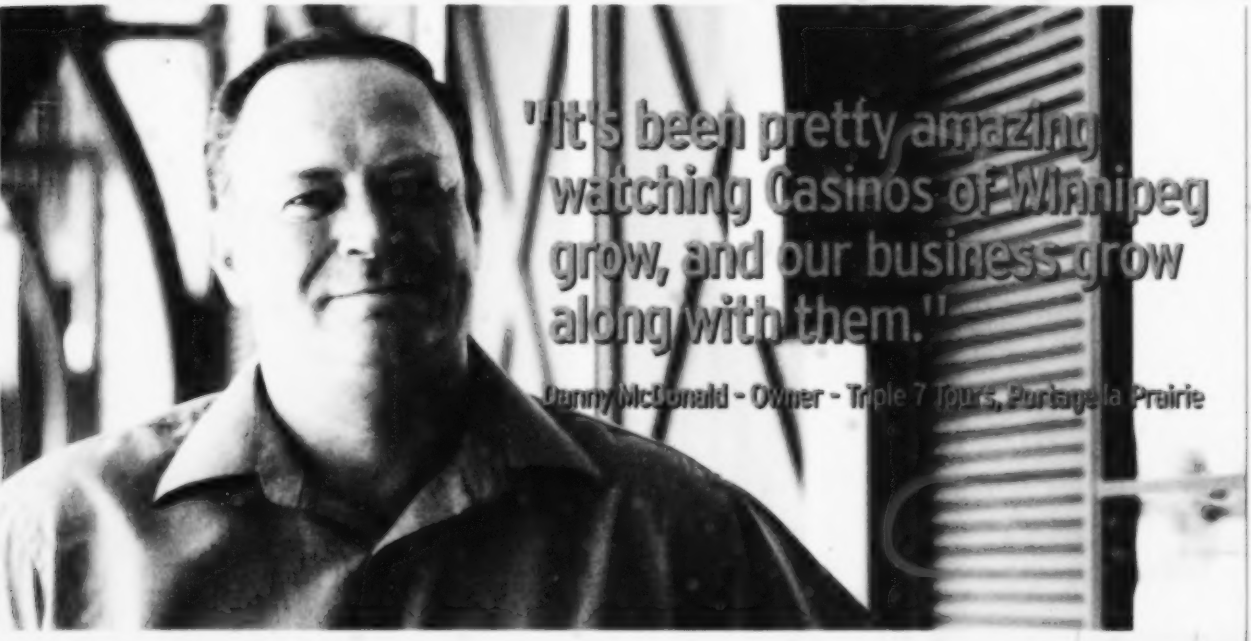
Over the past year, MLC also implemented an extensive, three-level training course for the staff of the Casinos of Winnipeg. This nationally recognized course educates staff on providing Responsible Gaming information to customers. It also provides guidance on recognizing and approaching customers who demonstrate signs of problem gambling. Intervention strategies and ideas are discussed as well as the impacts of problem gambling on families. The course has been so successful it has garnered interest from other gaming jurisdictions.

Future plans include establishing a Responsible Gaming education week in Manitoba. An independent research fund will also be established so qualified individuals interested in researching the issue may apply for financial support.

MLC Responsible Gaming Guidelines:

- Casino voluntary guest exclusion.
- Maximum betting limits on MLC casino table games not to exceed $1,000.
- Maximum betting limits on MLC casino slot machines not to exceed $100.
- MLC casinos to have clocks in the gaming areas.
- Awareness of the AFM Problem Gambling Helpline number (944-6382) to be in the "Keep it a Game" advertising campaign, on publications, printed materials, lottery tickets, VLT payslips and websites.
- No cheque-cashing service or credit card use in MLC casinos.
- No cheque cashing, credit cards or debit card use to play VLTs.
- Responsible Gaming materials must be displayed at MLC casinos, VLT sites and Lottery Ticket Centres.
- MLC employees are to take problem gambling awareness and assistance training.
- VLT siteholders must undertake AFM Customer Assistance Training regarding problem gambling awareness.
- Minors are restricted from playing casino games, VLTs and lottery products.

Management Discussion and Analysis
of Financial Condition and Results of Operations as at March 31, 2003


"It's been pretty amazing watching Casinos of Winnipeg grow, and our business grow along with them."
Danny McDonald - Owner - Triple 7 Tours, Portage la Prairie

The Management Discussion and Analysis reviews the financial results of the operation of Manitoba Lotteries Corporation (MLC) for the fiscal year ended March 31, 2003, and should be read in conjunction with the Corporation's audited financial statements and accompanying notes.

Overview

The fiscal year 2002-03 was another period of improved financial performance for MLC with the Corporation's net income of $265.5 million increasing by $17.3 million or 7.0 per cent over the previous year's net income.

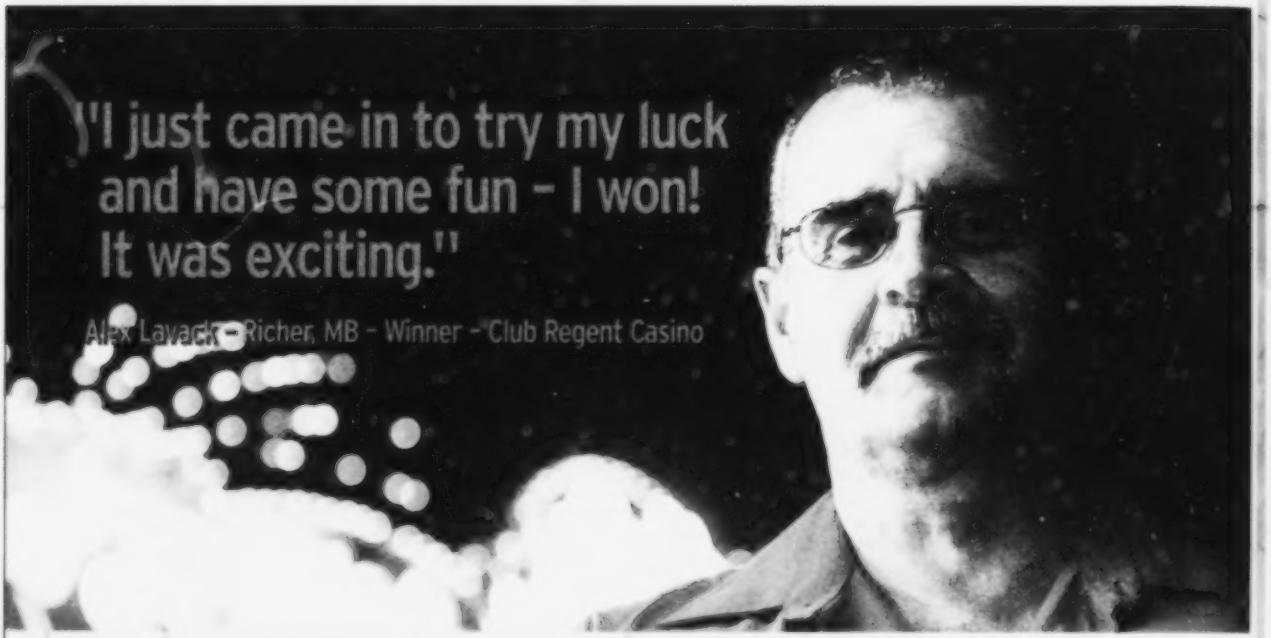
Gross revenue grew by $35.1 million or 6.0 per cent over the previous year's level of $582.6 million to $617.7 million. This improvement was due to increased revenue from the Casinos of Winnipeg and Lottery sales, which were offset by a small decline in Video Lotto sales.

Operating expenses of $107.0 million were $4.7 million or 4.6 per cent higher than in 2001-02, primarily because of higher wages associated with the collective bargaining agreements that were negotiated.

Depreciation and amortization of $14.5 million for 2002-03 was $1.8 million lower than the previous year. A change in estimate to reflect a longer life for gaming equipment from five to seven years, and a half-year depreciation in the year of acquisition, was adopted for the fiscal year ended March 31, 2003. The impact of these changes resulted in a decrease of $3.1 million in depreciation and amortization. This was partially offset by increases in depreciation and amortization related to capital asset additions.

Results of Operations

Video Lotto, the Casinos of Winnipeg and Lottery sales represent the three product segments of the Corporation. Administrative costs associated with corporate support services including human resources, finance and administration, marketing, facilities, technology, audit, security, and communications and public affairs have been allocated to the product segments for reporting purposes.



Video Lotto

The Video Lotto Division located in Morris, Manitoba is responsible for the operation and maintenance of Video Lottery Terminals (VLTs). VLTs are located at Manitoba Liquor Control Commission licensed beverage rooms, veterans' organizations, First Nations locations and the Assiniboia Downs racetrack. VLT operations contribute over 50 per cent of MLC's net income and provide annual commissions of $57.8 million to commercial siteholders operating VLTs on their premises.

Gross revenue (before cost of sales) of $211.7 million in 2002-03 decreased $2.4 million or 1.1 per cent, compared to $214.1 million the previous year. The implementation of a smoking ban in Brandon and lower gaming revenue in general contributed to the decrease in VLT revenue. Net income of $137.3 million decreased $1.7 million, a slight decrease from $139.0 million in the previous year.

Casinos of Winnipeg

MLC operates two casinos in the City of Winnipeg, the Club Regent Casino and the McPhillips Street Station Casino. Casino operations generated gross revenue (before cost of sales) of $224.1 million in 2002-03, an increase of $18.6 million or 9.1 per cent over 2001-02. Net income of $72.7 million exceeded the previous fiscal year by $15.0 million or 26.0 per cent.

The introduction of coinless slot machine technology has proven to be popular with casino guests. Future slot machine replacement programs will continue to take advantage of this technology.

On April 1, 2003, the Casinos of Winnipeg assumed the management of food and beverage operations.

Lottery

The Province of Manitoba is a member in the Western Canada Lottery Corporation (WCLC), a regional marketing organization responsible for the development and conduct of lotteries in the prairie provinces and northern territories. MLC assists the WCLC with the distribution of lottery products for Manitoba.

As the sole distributor, MLC is responsible for the development and maintenance of a retailer network of over 840 outlets. The Corporation markets a selection of Breakopen games through retail outlets, charitable organizations and MLC casinos. MLC is also the sole distributor of bingo paper products to charitable and nonprofit licensed bingo operators throughout Manitoba.

In fiscal 2002-03, Lottery gross revenue (before cost of sales) of $181.8 million exceeded the previous fiscal year by $18.8 million or 11.6 per cent. Strong sales results driven by large jackpots in Super 7 and the Extra were partially offset by lower than expected sales from the traditional sales products of Lotto 6/49, The Plus, Scratch 'N Win and other products.

Net income of $55.5 million exceeded the previous fiscal year by $4.0 million or 7.7 per cent. During the year, MLC assumed responsibility for providing service on retailer terminals and equipment, resulting in a reduction in annual operating costs of $0.3 million.

Payout Percentages based on Dollars Won and Played

(in millions)	Video Lotto		Electronic Gaming - Casinos of Winnipeg	
Dollars Deposited	694		437	
Dollars Played		3,073		2,015
Dollars Won		2,861		1,846
Dollars Cashed Out	482		268	
Total Revenue	212	212	169	169
Average Prize Payout				
Dollars Won (Prizes) / Dollars Played	2,861 / 3,073 = 93.1%		1,846 / 2,015 = 91.6%	

First Nations

The Government of Manitoba is responsible for gaming in Manitoba according to the requirements of the Criminal Code of Canada. MLC has been appointed to act as its agent in the conduct and management of all gaming in the province. In 2002, MLC entered into agreements with the Aseneskak Company Inc. and the Brokenhead River Casino Resort Limited Partnership. MLC's mandate with respect to First Nations casinos is established under specific agreements with First Nations operators. MLC is allowed to recover its expenses in carrying out this role.

In February 2002, the Aseneskak Casino opened at The Pas. MLC provided assistance in the startup of the casino and purchased the gaming equipment to be used in the casino. Costs for these assets, which totalled $4.4 million, are to be amortized and recovered over the seven-year term of the Conduct and Management Agreement.

Club Regent Casino

Liquidity and Capital Resources

Cash generated from operating activities during 2002-03 was $277.1 million, an increase of $5.6 million or 2.1 per cent over the previous year. Improved operating results contributed $15.7 million of this increase. This was partially offset by an increase in accounts receivable, because of the timing of collecting VLT and Lottery sales, as well as payments of the long-term land lease for property acquired in the previous year.

Cash expended on capital assets for 2002-03 amounted to $12.4 million, down from $26.8 million in the previous year. Continued investments were made in replacing gaming and security equipment and maintaining facilities at the Casinos of Winnipeg to improve service, reliability and gaming integrity.

Cash distributions to the Government of Manitoba totalled $265.2 million, an increase of $16.8 million over the previous year. Higher cash flows from operations were the primary reason for the increase. This was offset by proceeds from long term debt of $3.7 million related to the purchase of equipment for the Aseneskak Casino.

Outlook

MLC is currently studying options regarding a VLT replacement program. Existing VLTs are over 10 years old and will require replacement, since parts are no longer available and maintenance costs are escalating. Replacement will address risks associated with market and technological obsolescence. It will also provide opportunities to incorporate Responsible Gaming features that are unavailable with the existing technology.

Effective July 1, 2003, a smoking ban will be enacted by the City of Winnipeg to exclude smoking in all enclosed public spaces. The Casinos of Winnipeg will follow the spirit of the new bylaw, and as of September 1, 2003 our casinos will be completely smoke-free. The Corporation's VLT siteholders at city beverage rooms, veteran organizations and the Assiniboia Downs racetrack will be affected. MLC has conducted research on the potential impact of such a ban on its properties by looking at similar experiences in other provincial, national and international jurisdictions. While relevant and comparable historical data is limited, there are indications to suggest an impact on gaming revenue.

Risk Management

Risk is the possibility that an event might happen in the future that could have a negative effect on the financial condition, operations or business of the Corporation. MLC is exposed to a number of such risks in the normal course of its business. These risks, and the actions taken to mitigate them, are discussed below.

McPhillips Street Station Casino

Operating Risk

Operating risk is the risk associated with processes, technology and people. It addresses the risk of loss resulting from such events as system failures, a breakdown in internal controls, human error and criminal activity. Losses such as a loss of client confidence, gaming integrity and corporate image can be as significant for the Corporation as a direct financial loss.

MLC management is committed to actions that will strengthen the existing system of internal control while minimizing operational risk to a practical extent. Areas of concentration are disaster recovery and business resumption planning, policies and procedures, and process improvements.

Technological Developments

MLC operates in an industry that is experiencing rapid technological change, changing customer needs and shorter game-life cycles. Our success will depend in large part on how well we leverage advancements in technology to reduce operating costs and meet or exceed customer entertainment needs.

Financial Risks

The Corporation's exposure to interest rate risk is substantially limited through the use of fixed-rate, long-term debt. Credit risk, because of the inability or unwillingness of a counter party to fulfill its payment obligations, while low, is mitigated through MLC's credit management and collection practices. The financial impact from property losses or third-party liability claims are mitigated through conventional insurance coverage. Each year, the Corporation reviews the level of risk that will be retained.

In 2002-03, MLC implemented an Enterprise Risk Management Model to establish a comprehensive business strategy that will further enhance our ability to manage risk across the Corporation. Enterprise-wide risk management will provide a way of addressing all of the categories of risk throughout the various units across the entire organization. In addition, an increased focus on traditional risk management will continue to ensure insurance coverage and coordinate loss mitigation strategies across the organization.

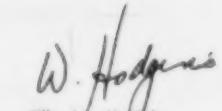
Management Report

The accompanying financial statements are the responsibility of management and have been prepared in accordance with the accounting policies stated in the financial statements. These accounting policies have been applied on a basis consistent with the prior year. In management's opinion, the financial statements have been properly prepared within reasonable limits of materiality, incorporating management's best judgement regarding all necessary estimates and all other data available. The financial information presented elsewhere in the Annual Report is consistent with that in the financial statements.

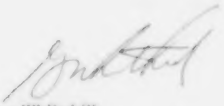
Management maintains internal controls to provide reasonable assurance of the reliability and accuracy of the financial information and that the assets of the Corporation are properly safeguarded. As part of the financial statement audit performed by Ernst & Young LLP, they reviewed the Corporation's internal controls to the extent they considered necessary and reported their findings to management and the Board of Directors.

The responsibility of Ernst & Young LLP is to express an independent opinion on whether the financial statements are fairly stated in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. The Auditors' Report outlines the scope of the audit examination and provides the audit opinion.

The Audit Committee of the Board meets with management and Ernst & Young LLP to satisfy itself that each group has properly discharged its respective responsibilities and to review the financial statements before approving them. The Board has reviewed and approved the financial statements for the fiscal year ended March 31, 2003.



Winston Hodgins
President and CEO



Guy Whitehill
Vice President, Finance and Administration

Auditors' Report

To the Board of Directors
Manitoba Lotteries Corporation

We have audited the balance sheet of Manitoba Lotteries Corporation as at March 31, 2003 and the statements of net income and retained earnings, and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at March 31, 2003 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

The financial statements as at March 31, 2002 and for the year then ended were audited by other chartered accountants who expressed an opinion without reservation on those statements in their report dated May 27, 2002.

Ernst & Young LLP

Chartered Accountants
Winnipeg, Canada
May 2, 2003

Manitoba Lotteries Corporation

Balance Sheet March 31, 2003 (in thousands)

	Notes	2003	2002
ASSETS			
Current Assets			
Cash		$14,153	$11,061
Accounts receivable	3	11,337	9,406
Inventories	4	4,432	4,164
Prepaid expense	5	1,916	1,792
		31,838	26,423
Capital Assets	6	169,506	172,599
Other Assets	7	5,731	5,701
		$207,075	$204,723
LIABILITIES AND EQUITY			
Current Liabilities			
Accounts payable and accruals	8	$24,042	$25,365
Due to the Government of Manitoba		3,484	3,234
Due to organizations		67	189
Current portion of long term debt	9	648	30,022
		28,241	58,810
Long Term Debt	9	168,594	135,542
Accumulated Pension Benefits	2 (f)	240	371
Total Liabilities		197,075	194,723
Commitments and contingencies			
Retained Earnings	14,15		
Equity Advance from the Government of Manitoba		5,000	5,000
	10	5,000	5,000
Total Equity		10,000	10,000
		$207,075	$204,723

(see accompanying notes to the financial statements)

On behalf of the Board,

Director and Chair of the Board

Director and Chair of the Audit Committee

Manitoba Lotteries Corporation

Statement of Net Income and Retained Earnings for the year ended March 31, 2003

(in thousands)

	Note	2003	2002
Revenue			
Gross revenue		$617,664	$582,611
Cost of sales		206,826	191,629
		410,838	390,982
Expenses			
Operating expenses		106,984	102,309
Depreciation and amortization		14,513	16,293
Interest expense		10,240	10,676
Goods and services tax		4,477	4,517
		136,214	133,795
Other Income		1,602	1,503
Income before Allocations and Payments		276,226	258,690
Allocations and Payments	12		
Provinces of Alberta and Saskatchewan		2,585	2,606
Government of Canada		2,313	2,194
Addictions Foundation of Manitoba		1,898	1,754
Charitable organizations		3,946	3,902
		10,742	10,456
Net Income		265,484	248,234
Retained Earnings, beginning of the year		5,000	5,000
Allocation to the Government of Manitoba		(265,484)	(248,234)
Retained Earnings, end of year		$5,000	$5,000

(see accompanying notes and schedule to the financial statements)

Manitoba Lotteries Corporation

Statement of Cash Flows for the year ended March 31, 2003 (in thousands)

	2003	2002
Operating activities		
Net Income	$265,484	$248,234
Non-cash charges to income:		
Depreciation and amortization	14,513	16,293
Depreciation and amortization on assets related to First Nations Casinos	602	78
Loss on disposal of capital assets	389	493
Deferred pension benefits	(131)	55
	280,857	265,153
Net changes in non-cash working capital items	(3,768)	6,356
Cash provided by operating activities	277,089	**271,509**
Investing activities		
Purchase of capital assets	(12,411)	(21,087)
Additions to other assets	(30)	(5,701)
Cash used in investing activities	**(12,441)**	**(26,788)**
Financing activities		
Cash distributions to the Government of Manitoba:		
Current Year	(262,000)	(245,000)
Prior Year	(3,234)	(3,455)
Proceeds from long term debt	3,700	-
Repayment of long term debt	(22)	(25)
Cash used in financing activities	(261,556)	(248,480)
Increase (decrease) in cash during the year	3,092	(3,759)
Cash, beginning of year	11,061	14,820
Cash, end of year	$14,153	$11,061
Supplemental cash flow information		
Interest paid	$10,281	$10,822

(see accompanying notes to the financial statements)

Manitoba Lotteries Corporation
Notes to Financial Statements for the year ended March 31, 2003

1. Background

The Manitoba Lotteries Foundation was established by the Manitoba Lotteries Foundation Act. On July 27, 1993, the Act was amended and continued under the Manitoba Lotteries Corporation Act. By consent of the Legislative Assembly of Manitoba, the organization continues its operations as a Crown corporation under the name of the Manitoba Lotteries Corporation (MLC).

2. Significant Accounting Policies

(a) Western Canada Lottery Corporation (WCLC)

The Western Canada Lottery Corporation (WCLC) was incorporated without share capital under Part II of the Canada Corporations Act on May 13, 1974. The Provincial Governments of Manitoba, Saskatchewan and Alberta are members in the Corporation, and the Yukon Territory, the Northwest Territories and Nunavut participate with the provinces as associate members in the sale of gaming products. Each province and territory has appointed a lottery organization to assist the WCLC with the distribution of gaming products in its jurisdiction (MLC for the province of Manitoba). The proportionate share of WCLC's sales and cost of sales is included in the financial statements based on relative sales levels by jurisdiction.

(b) Revenue and expense recognition

Revenue and expenses are recorded on an accrual basis except for lottery revenue. Lottery revenue is recorded as of the date of the draw with the exception of instant game revenue which is recorded at the time the ticket is activated by the retailer via the on-line accounting system for sale to customers. Video lottery and other gaming revenue is recorded net of prizes paid.

(c) Capital assets and depreciation

Major capital expenditures with a future useful life beyond the current year are capitalized at cost and amortized on a straight-line basis according to their estimated useful lives. A half-year depreciation is taken in the year of acquisition.

Furniture and equipment	5 years
Gaming equipment	7 years
Buildings and parking lots	30 years
Leasehold improvements	Over term of lease
Capital lease - building	25 years
Assets related to First Nations Casino	7 years

Interest on debt used to finance major additions to capital assets is capitalized during the construction phase. The interest cost is determined using the interest rate on incremental debt incurred by the Corporation to finance these capital assets. Interest capitalized is amortized over the same period as the related asset.

Capital assets related to First Nations Casinos under the Conduct and Management Agreement consist primarily of the cost of the gaming equipment and related hardware and software. The cost of the assets and related financing costs are amortized and recovered over the seven-year term of the Conduct and Management Agreement.

During the year, the Corporation amended the rates and basis used to depreciate the capital assets. The rate was changed from a full year to a half-year in the year of acquisition, and the useful life for gaming equipment was changed from a 5-year life to a 7-year life. This change was adopted prospectively for the fiscal year ended March 31, 2003. The impact of this change for the current year was a $3,116,000 increase in net income.

Manitoba Lotteries Corporation
Notes to Financial Statements for the year ended March 31, 2003
continued...

2. Significant Accounting Policies (continued...)

(d) Goods and Services Tax

In lieu of Goods and Services Tax (GST) on lottery and gaming revenue, the Corporation foregoes claiming input tax credits and pays an additional 7% GST on gaming expenditures, including retailer commissions. This additional 7% is reported as GST expense.

The foregone input tax credit and the additional 7% GST paid on capital expenditures are included in the cost of the asset.

An input tax credit is claimed for GST paid on non-gaming expenditures.

(e) Inventories

Inventories are valued at the lower of cost and replacement value for replacement parts and the lower of cost and net realizable value for all other inventory.

(f) Pension costs

The Corporation makes contributions for employees and officers to a Money Purchase pension plan at prescribed rates. The pension expense related to this plan for the 2003 fiscal year is $1,622,000 (2002 - $1,262,000).

Certain other employees and officers of the Corporation are pensionable under the Civil Service Superannuation Fund (the Fund). The Corporation funded in total the actuarial present value of all prior accrued basic pension and indexing obligations as at December 31, 1997. The amount funded was $4.4 million. A reserve of $240,000 (2002 - $371,000) has been established as a pension liability for employees whose annual earnings exceed the limit under the Fund plan as a gain of $131,000 was experienced in the current fiscal year based on the triennial actuarial report of pension obligations as at December 31, 2001.

Effective January 1, 1998, the Corporation began matching employee contributions to the Fund at prescribed rates. Current service contributions are recorded as an operating expense. The pension expense related to this plan for the 2003 fiscal year is $78,000 (2002 - $90,000).

(g) Financial instruments

Financial risk

Financial risk is the risk to the Corporation's earnings that arises from fluctuations in interest rates and the degree of volatility of these rates. The Corporation does not use derivative instruments to reduce its exposure to interest, though risks associated with interest rate fluctuations are mitigated through the use of fixed-rate long-term debt.

Credit risk

Credit risk arises from the potential that a counter party will fail to perform its obligations. The Corporation mitigates this risk through its credit management and collection practices.

Unless otherwise stated, the book value of cash, accounts receivable, accounts payable and accruals and long-term debt approximate fair value.

2. Significant Accounting Policies (continued...)

(h) Foreign currency translation

Monetary assets and liabilities are translated at the year-end exchange rate while non-monetary assets and liabilities and revenues and expenses are translated at the exchange rate prevailing on the transaction date. All exchange gains and losses are reflected in earnings during the period they occurred.

(i) Use of estimates

The preparation of financial statements in accordance with Canadian generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities, the disclosure of contingent assets and liabilities at the date of the financial statements, and the reported amounts of revenues and expenses during the period. Actual results could differ from those estimates.

(j) Promotional allowances

The retail value of food, beverages and other items provided on a complimentary basis to customers has been included in gross revenue and a corresponding amount has been deducted as promotional allowances. Costs of providing promotional allowances have been included in operating expenses.

3. Accounts Receivable (in thousands)

	2003	2002
Trade	$4,903	$4,025
Western Canada Lottery Corporation	4,585	3,314
Miscellaneous	1,227	1,297
Employee computer program	266	264
Restaurant working capital advance	250	400
Lottery retailers	106	106
	$11,337	$9,406

4. Inventories (in thousands)

	2003	2002
Replacement parts	$3,461	$3,571
Breakopen tickets	653	262
Bingo paper	213	213
Store merchandise	105	118
	$4,432	$4,164

5. Prepaid Expense (in thousands)

	2003	2002
Manitoba Gaming Control Commission fees	$845	$824
Insurance	480	277
Miscellaneous	368	191
Warranties and maintenance contracts	159	223
Rent	64	91
Deposit on entertainment contracts	-	99
Trade deposits	-	87
	$1,916	$1,792

Manitoba Lotteries Corporation
Notes to Financial Statements for the year ended March 31, 2003
continued...

6. Capital Assets (in thousands)

2003	Cost	Accumulated Depreciation and Amortization	Net Book Value
Land	$4,922	$ -	$4,922
Furniture and equipment	53,797	44,705	9,092
Gaming equipment	76,716	58,413	18,303
Buildings and parking lots	163,170	30,615	132,555
Leasehold improvements	5,568	5,011	557
Capital lease - building	644	121	523
Assets related to First Nations Casino	4,234	680	3,554
	$309,051	$139,545	$169,506

2002	Cost	Accumulated Depreciation and Amortization	Net Book Value
Land	$4,922	$ -	$4,922
Furniture and equipment	50,872	39,465	11,407
Gaming equipment	72,670	60,172	12,498
Buildings and parking lots	162,959	24,615	138,344
Leasehold improvements	5,543	4,952	591
Capital lease - building	644	97	547
Assets related to First Nations Casino	4,368	78	4,290
	$301,978	$129,379	$172,599

7. Other Assets

The Corporation entered into an agreement in December 2001 for the right to use 22.28 acres of land for 200 years. The land will be used for expanded parking facilities for the McPhillips Street Station Casino. The cost of the lease will be amortized over the life of the casino when the facilities are available for use, anticipated in the 2004 fiscal year.

8. Accounts Payable and Accruals (in thousands)

	2003	2002
Trade	$16,923	$16,537
Vacation payable	4,066	3,536
Jackpot provision	1,236	761
Interest payable	917	956
Land lease	700	3,200
Government of Manitoba	200	375
	$24,042	$25,365

9. Long Term Debt (in thousands)

	2003	2002
Province of Manitoba, bearing interest at 6.95%, interest only repayable semi-annually, with all principal due at maturity on August 30, 2010.	$135,000	$135,000
Province of Manitoba, bearing interest at the prevailing Bankers Acceptance rate plus 1/4 of 1%, interest only repayable quarterly, with all principal due at maturity on January 17, 2008. The interest rate on the debt at March 31, 2003 was 3.124%.	30,000	30,000
Province of Manitoba, bearing interest at 4.875%, repayable in monthly installments of $52,000 plus interest until March 31, 2009.	3,700	-
Capital lease obligation to the Province of Manitoba, with a 3.75% implicit interest rate and annual minimum lease payments of $64,000 until July 13, 2017.	542	564
	169,242	165,564
Less current portion of long term debt and capital lease obligation	648	30,022
	$168,594	$134,542

During the year, the Corporation negotiated an extension to the term of the $30,000 debt with the Province of Manitoba from January 2003 to January 2008.

Annual payments in future years are as follows:

		Capital Lease	
	Loans	Principal	Interest
2004	$624	$24	$40
2005	624	26	38
2006	624	28	36
2007	624	30	34
2008	30,624	32	32
Subsequent years	135,580	402	154
	$168,700	**$542**	**$334**

The fair market value of long-term debt at March 31, 2003 is $183,889.

Manitoba Lotteries Corporation

Notes to Financial Statements for the year ended March 31, 2003

continued...

10. Equity Advance

The Equity advance reflects $5,000,000 for working capital provided to the Corporation by the Government of Manitoba.

11. Segmented Information

The Corporation's management has designated the areas of Video Lotto, Casinos and Lottery as its operating segments. All indirect costs have been allocated to the operating segments. A summary of these operating segments is as follows:

2003				
Revenue	Video Lotto	Casinos of Wpg	Lottery	Total
Gross Revenue	$211,706	$224,135	$181,823	$617,664
Cost of sales	57, 817	30,686	118,323	206,826
	153,889	193,449	63,500	410,838
Expenses				
Operating expenses	9,676	94,150	3,158	106,984
Depreciation and amortization	532	13,958	23	14,513
Interest expense	2,001	7,999	240	10,240
Goods and services tax	3,622	619	236	4,477
	15,831	116,726	3,657	136,214
Other Income	368	477	757	1,602
Income before Allocations and Payments	138,426	77,200	60,600	276,226
Allocations and Payments	1,159	4,496	5,087	10,742
Net Income	$137,267	$72,704	$55,513	$265,484

11. Segmented Information (continued)

2002	Video Lotto	Casinos of Wpg	Lottery	Total
Revenue				
Gross Revenue	$214,112	$205,511	$162,988	$582,611
Cost of sales	59,029	29,199	103,401	191,629
	155,083	176,312	59,587	390,982
Expenses				
Operating expenses	9,478	89,557	3,274	102,309
Depreciation and amortization	848	15,400	45	16,293
Interest expense	2,019	8,416	241	10,676
Goods and services tax	3,036	1,177	304	4,517
	15,381	114,550	3,864	133,795
Other Income	325	366	812	1,503
Income before Allocations and Payments	140,027	62,128	56,535	258,690
Allocations and Payments	1,071	4,410	4,975	10,456
Net Income	$138,956	$57,718	$51,560	$248,234

12. Allocations and Payments

(a) Provinces of Alberta and Saskatchewan

The Province of Manitoba is a member in the Western Canada Lottery Corporation (WCLC). An agreement is in place with the other members to provide economic benefit equalization. The cost to the Corporation for this allocation for the 2003 fiscal year is $2,585,000 (2002 - $2,606,000).

(b) Payment to Government of Canada

Effective January 1, 1980 the Government of Canada terminated its involvement in lotteries. In return, the ten provinces are to contribute an annual sum of $24,000,000, adjusted for inflation, to the Federal Government. The Province of Manitoba's share for the 2003 fiscal year is $2,313,000 (2002 - $2,194,000).

(c) Addictions Foundation of Manitoba

The Corporation provides funding to the Addictions Foundation of Manitoba (AFM) for its problem gambling services programming. Funding provided to the AFM for the 2003 fiscal year is $1,898,000 (2002 - $1,754,000).

(d) Charitable organizations

The Corporation provides over four hundred charitable organizations the opportunity to raise funds for their organizations by assisting the Corporation in the bingo events held at its casinos. Payments made to these organizations for the 2003 fiscal year amount to $3,946,000 (2002 - $3,902,000).

13. First Nations Casino

The Government of Manitoba has overall control over gaming in Manitoba in accordance with the requirements of the Criminal Code of Canada, and has appointed MLC to act as its agent in the Conduct and Management of the gaming regime. Through a selection process, the Government has provided certain First Nations the opportunity to operate casinos, with MLC maintaining the Conduct and Management authority over these casinos. MLC is allowed to recover its expenses from the First Nations Casino in carrying out its Conduct and Management role.

14. Lease obligations (in thousands)

The future minimum rental payments relating to operating leases are as follows:

2004	$622
2005	543
2006	509
2007	365
2008	202
Subsequent years	1,585
	$3,826

15. Contingencies

Incident to the nature of its business, the Corporation is defending various legal actions and claims that are pending. While the outcome of these claims cannot be determined, management is of the opinion that the appropriate provisions have been made in the accounts, and the ultimate outcome will not have a material adverse effect on the Corporation's financial position.

16. Comparative Figures

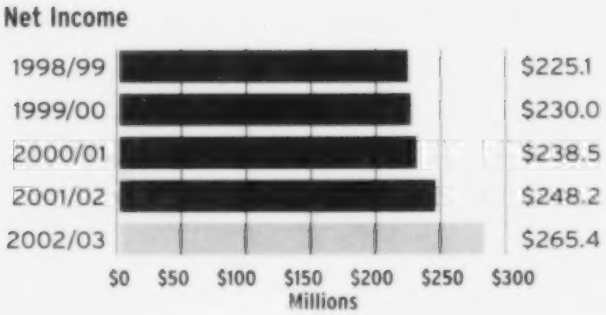
Certain comparative figures have been reclassified to conform to the current year's presentation.

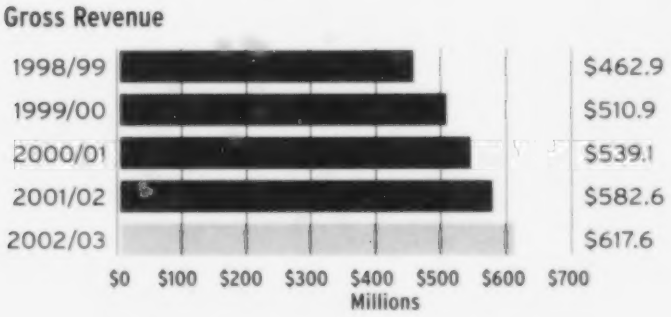
Manitoba Lotteries Corporation

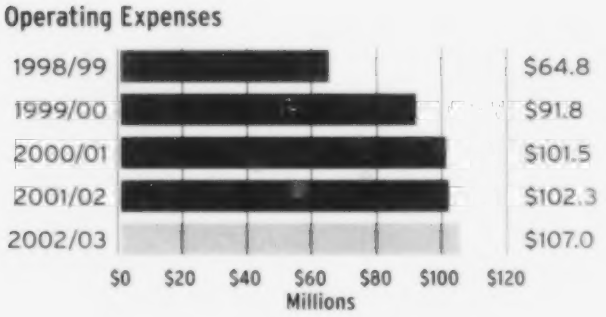
Schedule of Net Income for the year ended March 31, 2003 (in thousands)

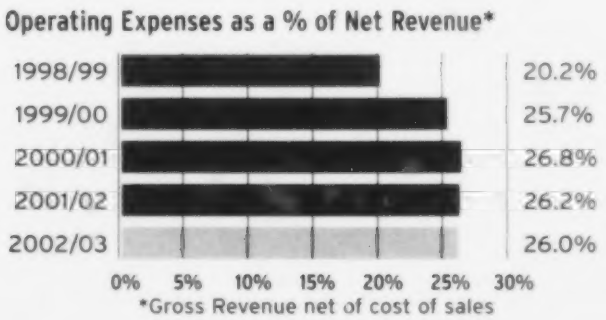
	2003	2002
Revenue		
Gross revenue	$617,664	$582,611
Cost of sales	206,826	191,629
	410,838	390,982
Expenses		
Operating expenses		
Salaries and benefits	68,311	61,944
Rentals, repairs and maintenance	12,435	13,053
Marketing and merchandising prizes	3,605	4,956
Property taxes	3,595	4,604
Utilities	3,167	2,922
Supplies and printing	2,745	2,717
Consultant fees	2,149	1,121
Pension	1,562	1,352
Telecommunications and postage	1,540	1,581
Transportation and vehicles	1,406	1,215
Health and education tax	1,345	1,200
Gaming control registration fee	1,238	1,249
Community support	511	788
Sundry	3,375	3,607
	106,984	102,309
Depreciation and amortization	14,513	16,293
Interest expense	10,240	10,676
Goods and services tax	4,477	4,517
	136,214	133,795
Other Income	1,602	1,503
Income before Allocations and Payments	276,226	258,690
Allocations and Payments	10,742	10,456
Net Income	$265,484	$248,234

HIGHLIGHTS

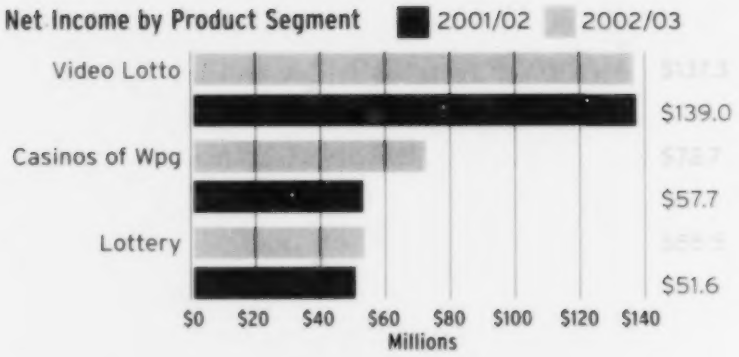

Net Income
1998/99
1999/00
2000/01
2001/02
2002/03
$225.1
$230.0
$238.5
$248.2
$265.4
$0 $50 $100 $150 $200 $250 $300
Millions


Gross Revenue
1998/99
1999/00
2000/01
2001/02
2002/03
$462.9
$510.9
$539.1
$582.6
$617.6
$0 $100 $200 $300 $400 $500 $600 $700
Millions

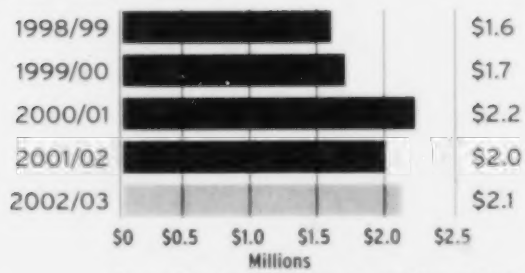

Operating Expenses
1998/99
1999/00
2000/01
2001/02
2002/03
$64.8
$91.8
$101.5
$102.3
$107.0
$0 $20 $40 $60 $80 $100 $120
Millions


Operating Expenses as a % of Net Revenue*
1998/99
1999/00
2000/01
2001/02
2002/03
20.2%
25.7%
26.8%
26.2%
26.0%
0% 5% 10% 15% 20% 25% 30%
*Gross Revenue net of cost of sales

Net Income by Product Segment

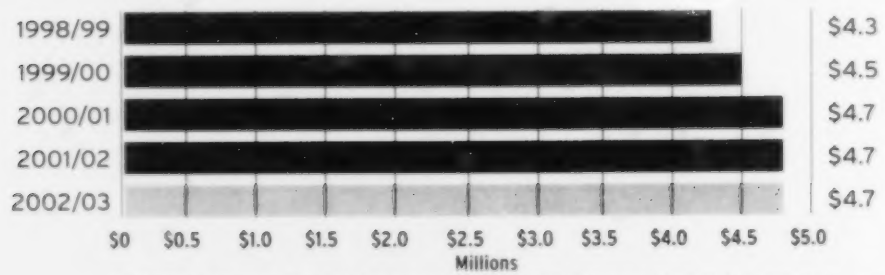


Responsible Gaming



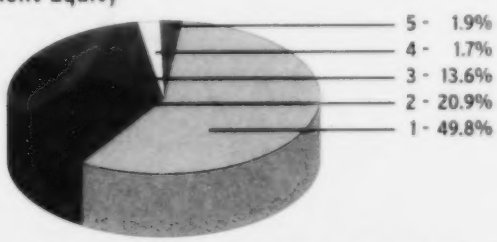
Support to the Addictions Foundation of Manitoba and MLC Responsible Gaming programs.

Community Support



Corporate Sponsorship and Casino Volunteer Bingo Program funding to community groups.

Employment Equity



1 - Women
2 - Visible Minority
3 - Aboriginal
4 - Disabled
5 - Not Declared

MLC is committed to Employment Equity programming that supports its diverse workforce. MLC employee demographics are representative of the Manitoba population.

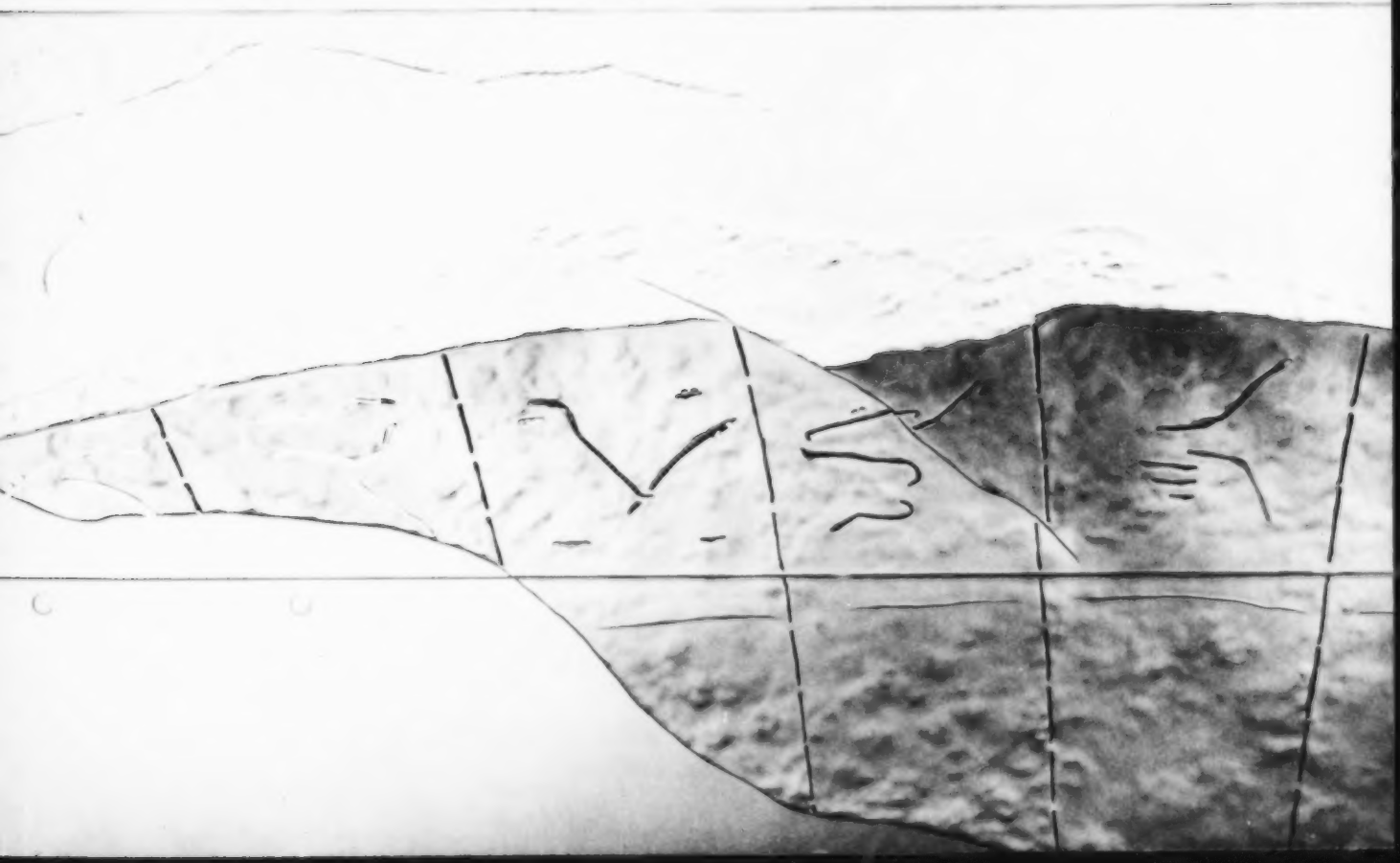
Notes

Notes

MANITOBA LOTTERIES CORPORATION

Perspectives Manitoba: Réflexions sur nos progrès

Corporation manitobaine des loteries Rapport annuel 2002-2003



Lettre d'accompagnement

Monsieur Scott Smith
Ministre responsable des loteries
Salle 203, Palais législatif
450, Broadway
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0V8

Le 17 septembre 2003

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de la Corporation manitobaine des loteries pour l'exercice terminé le 31 mars 2003.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Le président du Conseil d'administration
de la Corporation manitobaine des loteries,

Tim Valgardson

Murale de verre dans le foyer de la réception de la CML, réalisée par l'artiste manitobain, Warren Carther.

Table des matières

• **Message du président du Conseil d'administration**	1
• Message du président-directeur général	3
• **Présentation de nos objectifs : Orientation stratégique**	5
• Évocation de nos progrès : Régie interne	7
• **Examen de notre approche : Gestion des risques**	8
• Analyse de nos ressources: Gestion des actifs	9
• **Point de mire sur nos clients: Satisfaction et divertissement**	10
• Identification des avantages: Impacts sur la collectivité	12
• **Maximisation de notre potentiel: Programmes pour les employés**	15
• Suivi de notre engagement: Pratique responsable du jeu	18
• **Analyse par la direction de la situation financière et des résultats d'exploitation**	20
• Rapport de la direction	25
• **Rapport des vérificateurs**	26
• États financiers	27
• **Note aux états financiers**	30
• Points saillants	39

Message du président du Conseil d'administration

Ce rapport annuel englobe plusieurs perspectives distinctes de la Corporation manitobaine des loteries (CML) qu'ont exprimées nos clients, nos actionnaires, nos employés et les organismes qui bénéficient des revenus que nous tirons du jeu. En qualité de président du Conseil d'administration, j'ai aussi une perspective distincte. J'ai assisté à de nombreuses réalisations et au franchissement de grandes étapes au cours du dernier exercice. Comme membre de l'équipe de la CML, j'ai trouvé que le travail avec un groupe de professionnels aussi compétents et dévoués était une expérience agréable et stimulante.

Les autres membres du Conseil d'administration de la CML partagent ma fierté et mon enthousiasme pour la politique de pratiques optimales que la Corporation a poursuivie dans toutes ses activités. En conséquence, la CML est une corporation autant redevable que fiscalement et socialement responsable. Elle constitue un organisme que nous, les membres du Conseil d'administration, sommes fiers de diriger au nom de la population du Manitoba.

Au cours de l'année, nous avons eu le plaisir d'œuvrer avec l'équipe des membres du Conseil et de la direction à la mise en place d'un modèle et d'une politique de régie interne. Ce sont là des documents importants pour la Corporation, car ils fixent le cadre de l'interaction courante et future entre le Conseil et la CML. Le modèle de régie interne établit un processus visant à garantir la prise en compte des meilleurs intérêts des Manitobains dans l'orientation stratégique de la Corporation. Il procure au Conseil, à la direction et au personnel un outil efficace pour appliquer les meilleures pratiques à la vente de produits et services de jeu de grande qualité dans un contexte de responsabilité sociale.

J'ai aussi trouvé très encourageant de constater que la Corporation ait adopté une politique de meilleures pratiques au plan de la pratique responsable du jeu. L'atténuation des effets négatifs de l'obsession du jeu et la promotion de l'utilisation responsable des produits et services de la CML sont des valeurs clés de notre organisme.

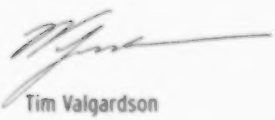
La CML ira de l'avant en possédant une excellente maîtrise de sa stratégie sur cinq ans sur la pratique responsable du jeu. Nous conserverons une position de leader dans ce domaine.

La CML travaille sans relâche à la réalisation de son objectif d'être reconnue comme employeur de choix au Manitoba, à l'amélioration de sa culture d'entreprise et au développement personnel et professionnel de ses employés. Le dévouement des employés de la CML dépasse clairement le cadre de la Corporation et s'étend à l'ensemble de la collectivité. Le temps et les efforts qu'ils ont consacrés bénévolement au soutien de nombreux événements communautaires en témoignent.

Conformément à sa promesse, la Corporation a soutenu les efforts des exploitants de casino des Premières Nations en suscitant des occasions de développement économique par le biais du jeu. Elle a collaboré avec le casino Aseneskak durant sa première année d'activité et entend maintenir une relation permanente avec cet établissement.

Notre Conseil a adopté une politique de meilleures pratiques pour la régie future de cette Corporation et nous travaillons avec la direction à relever les défis et à exploiter les occasions qui se présentent.

Le président du Conseil d'administration,



Tim Valgardson

Message du président-directeur général

Au moment où j'examine nos réalisations de cet exercice, je tiens à remercier nos employés de s'être concentrés inlassablement sur le service à la clientèle et d'avoir aidé la Corporation manitobaine des loteries (CML) à poursuivre sa progression dans ce secteur dynamique et de plus en plus compétitif que représente l'industrie du jeu.

Ensemble, nous avons fait franchir une autre étape clé à notre Corporation en réalisant un bénéfice net de 265,5 millions $. Ce bénéfice contribuera au soutien des actions prioritaires de la Province du Manitoba dans les domaines de la santé, de l'enseignement, des services sociaux et communautaires et du développement économique.

Nos efforts en tant qu'organisme et comme employés ne sont pas passés inaperçus - les distinctions récoltées durant l'année en témoignent. Elles comprennent un Award for Organizational Excellence, de la Human Resources Management Association of Manitoba, une médaille d'argent, du Manitoba Quality Network, et un trophée pour les réalisations remarquables (Overall Outstanding Achievement) de nos employés à l'occasion de la campagne All Charities provinciale.

Je suis particulièrement fier qu'on nous ait accordé ces honneurs durant une année riche d'événements intéressants, dont l'introduction d'une nouvelle technologie de jeu dans les casinos de Winnipeg, un accroissement de la concurrence de l'extérieur de la province, les examens publics des jeux exploités par les Premières Nations et les organismes de bienfaisance, le règlement sur l'usage du tabac à Brandon et le règlement imminent sur l'usage du tabac à Winnipeg.

Pendant toute l'année, notre but a été d'atteindre les objectifs stratégiques énoncés dans notre plan 2002-2003. Les faits saillants de nos réalisations comprennent :

- Amélioration de la qualité du divertissement au casino, par un forfait comprenant une nouvelle technologie de jeu sans pièces, de nouveaux spectacles sur la grande scène et au bar-salon, une nouvelle équipe (direction et personnel) de gestion des services de restauration et de débit de boissons, et des événements à thème entraînants dans nos salles polyvalentes.

- Mise en place de plusieurs programmes pour les employés afin de contribuer à la réalisation de notre objectif d'être un employeur de choix dans la province.

- Mise en œuvre de plusieurs initiatives axées sur l'optimisation de l'efficacité opérationnelle et l'amélioration de la gestion.

- Enrichissement de notre présence dans la collectivité par des commandites clés, comme Partners in the Park et Pooh Friendship Day, la bibliothèque numérique de l'INCA et les Championnats mondiaux de Curling Ford. Ces commandites se sont ajoutées à notre soutien à une multitude d'organismes et d'événements communautaires.

- Développement de communications et de relations internes plus fortes au moyen d'outils comme les réunions publiques à l'échelle de la Corporation et notre nouvel intranet, et mise en place de relations de mentorat pour encourager le travail d'équipe et le perfectionnement des compétences interpersonnelles.

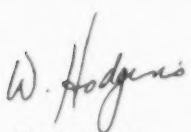
- Lancement d'initiatives innovatrices et ultramodernes sur la pratique responsable du jeu, conformément aux objectifs énoncés dans notre Politique et stratégie relatives à la pratique responsable du jeu.

Je tiens aussi à souligner et à remercier sincèrement le Conseil d'administration et le Ministre responsable de la CML pour leur soutien formidable et leurs précieux conseils durant l'année.

Nous n'oublierons pas non plus les contributions de nos partenaires et actionnaires - la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances, la Commission de régie du jeu du Manitoba, les détaillants de produits de loterie, les exploitants d'ALV, les communautés des Premières nations et la Province du Manitoba – qui nous ont aidés à réaliser nos objectifs stratégiques.

Avec un personnel dévoué, entraîné et motivé, nous possédons et développons les ressources clés d'un service à la clientèle de haut calibre. Nous travaillons ensemble, conformément à notre devise « une seule société, une seule vision » avec un but commun en tête : être un organisme de jeu de calibre international qui offre des produits et services répondant ou surpassant les attentes de nos clients et visiteurs dans un cadre socialement responsable.

Le président-directeur général,



Winston Hodgins

Présentation de nos objectifs: Orientation stratégique

Équipe de gestion
(De gauche à droite): Peter Hak, Vice-président et directeur général; Eric Luke, Vice-président Division du développement de l'entreprise ; Guy Whitehill, Vice-président, finance et administration ; Susan Olynik, Vice-président, Communications et affaires publiques ; Winston Hodgins, Président et PDG ; Marilyn Robinson, Vice-président, ressources humaines ; Walter Nykolyszyn, Directeur, audit interne et conformité ; Greg Balla,Directeur général - Casino Club Regent ; Gerald N. Boose, Vice-président, sécurité ; Wayne Perfumo, Directeur général - Casino McPhillips Street Station.

La Corporation manitobaine des loteries (CML) est une société d'État provinciale qui est responsable de l'exploitation et de la gestion du jeu dans la province. La CML exploite les casinos Club Régent et McPhillips Street Station ainsi que le réseau provincial d'appareils de loterie vidéo (ALV). La CML est aussi responsable de la vente des billets à languette et des cartes de bingo ainsi que de la distribution des billets pour les loteries exploitées par la Société de la loterie Western Canada et la Société de la loterie interprovinciale. Les recettes nettes générées par les activités de jeu sont remises au gouvernement du Manitoba et servent à financer des programmes dans des secteurs comme la santé, l'éducation, les services sociaux et communautaires, et le développement économique.

NOTRE MISSION:

Offrir une expérience de jeu amusante et divertissante dans un cadre socialement responsable afin de générer des bénéfices pour tous les Manitobains.

VISION:

- Être un organisme de jeu de calibre international qui offre des produits et services répondant ou surpassant les attentes de nos clients et visiteurs dans un cadre socialement responsable.
- Être un organisme flexible, innovateur et axé sur l'apprentissage.
- Avoir un excellent milieu de travail caractérisé par des rapports respectueux et un personnel compétent et productif.
- Être un organisme stable, soutenu par une équipe de direction forte et présentant des résultats prévisibles et des objectifs mesurables.
- S'appuyer sur des principes et des pratiques commerciales solides.
- Posséder une présence et une image qui démontrent que la CML contribue à la Province et qui atténuent les effets négatifs possibles du jeu.
- Établir avec succès des casinos qui sont exploités par les Premières Nations et qui contribuent au développement économique de ces collectivités.

OBJECTIFS:

- Améliorer les initiatives sur la pratique responsable du jeu.
- Hausser les degrés de satisfaction de la clientèle.
- Améliorer les communications internes.
- Mieux faire comprendre à la population les avantages que la CML offre à la collectivité.
- Être un employeur de choix au Manitoba.
- Mettre en place des projets de casinos des Premières Nations.
- Renforcer l'efficience et l'efficacité à l'échelle de la Corporation.
- Fixer des objectifs opérationnels annuels pour chaque division opérationnelle et établir des prévisions d'exploitation financière sur trois ans et des plans d'investissement sur cinq ans.
- Identifier, administrer et atténuer les risques.

"Les familles de l'extérieur de la ville ont besoin d'un lieu d'hébergement abordable, à proximité de leurs enfants malades. La CML les aide à combler ce besoin.
Kerri Mushmanski - Directeur - Manoir Ronald McDonald

NOTRE MANDAT:

- Générer des bénéfices et des avantages économiques pour la Province du Manitoba.
- Offrir des services de jeu dans un cadre efficace et socialement responsable.
- Offrir des programmes et des services pour le bénéfice de tout les Manitobains.
- Diriger et gérer la pratique responsable du jeu avec intégrité et imputabilité fiscale conformément au Code criminel et aux lois.
- Assurer et maintenir un lieu de travail respectueux pour tous les employés, fournisseurs et visiteurs.

Nos valeurs fondamentales:

- La CML est équitable et respectueuse. L'équité et l'impartialité sont les pierres angulaires de la philosophie et des pratiques de la Corporation dans ses relations avec les employés.
- La CML est responsable. Nous sommes responsables des actifs qu'on nous confie, du maintien de l'intégrité au sein de l'industrie du jeu, et de l'exécution de notre mandat avec créativité, honnêteté et responsabilité sociale.
- La CML est progressiste. Nous cherchons à fournir des produits, des services et des installations d'avant-garde à nos clients et à nos employés.
- La CML est réceptive. Nous répondons aux exigences des clients, du ministre, du gouvernement et des Manitobains.
- La CML est axée sur les résultats. Nous établissons des objectifs clairs, nous nous efforçons de les réaliser et nous mesurons en continu notre rendement.
- La CML est fiable. Nous sommes une société avec qui il fait bon faire des affaires et nous sommes un bon partenaire.
- La CML est coopérative. Nous sommes un organisme socialement responsable, qui collabore avec les collectivités et qui améliore la qualité de vie de tous les Manitobains.

Ce rapport annuel fait écho au plan stratégique 2002-2003 de la CML - il souligne les objectifs précis que nous avons atteints et ceux que nous avons définis pour l'avenir. Pour la poursuite de ses objectifs en 2003-2004 et au-delà, l'action de la CML respectera un cadre stratégique. Le plan stratégique de la CML intégrera des éléments clés de ce cadre, dont l'objectif de devenir un employeur de choix et celui de développer des systèmes et processus internes de qualité. Il portera aussi sur la création de valeur par le biais de nos produits et services et sur la manifestation de notre sens des responsabilités vis-à-vis de la collectivité. Nous sommes attachés à l'innovation, à la productivité et à la croissance des bénéfices. Ces activités à valeur ajoutée bénéficieront à nos clients, à nos actionnaires, au public manitobain et à la Corporation elle-même.

À l'avenir, la CML continuera de faire en sorte que ses clients éprouvent au contact du jeu un sentiment de divertissement de classe mondiale dans un cadre socialement responsable. Nous nous efforcerons d'élargir notre clientèle; nous continuerons d'être une entreprise innovatrice et axée sur l'apprentissage; nous appliquerons de saines pratiques de gestion; nous améliorerons les déficiences de nos processus internes et nous implanterons avec succès des casinos qui seront exploités par les Premières Nations. Nous évaluerons notre progression régulièrement et nous donnerons à la Corporation de nouvelle orientations stratégiques qui assureront son succès futur.

Évocation de nos progrès: Régie interne

Conseil d'administration
Devant (de gauche à droite) : Tim Valgardson, président du conseil d'administration, Winnipeg; Carolyn Wray, Winnipeg.
Derrière (de gauche à droite) : Gerald Kolesar, Winnipeg; Lisa Settee, Winnipeg; Karen Botting, Winnipeg; Lloyd LeVan Hall, vice-président du Conseil d'administration, Winnipeg; Allan A. MacLellan, Thompson; Tamsin Collings, Winnipeg; Nicole Campbell, Oakville. Absent : Gerald Rosenby, Winnipeg.

VISION: Être un organisme stable, soutenu par une équipe de direction forte et affichant des résultats prévisibles et des objectifs mesurables.

BUT: Établir un modèle de régie interne.

Engagé lui-même à pratiquer les normes les plus rigoureuses de régie interne, le Conseil d'administration de la CML supervise les opérations de la Corporation. Le Conseil veille à ce que les processus clés soient en place - planification stratégique, gestion des risques, planification opérationnelle et systèmes de gestion financière. Il assure aussi le maintien et la mise à jour des politiques de la Corporation.

Cette année, la CML a réalisé des progrès importants vers la réalisation de son objectif de mise en place d'un nouveau modèle de régie interne. Nous avons aussi défini les pouvoirs du Conseil d'administration et mis sur pied un manuel de régie interne.

Le Conseil d'administration a adopté les six principes de régie suivants, conformément aux directives du Conference Board du Canada :

- Leadership et gestion avisée
- Habilitation et responsabilisation
- Communication et transparence
- Services et équité
- Accomplissements et mesures
- Apprentissage et perfectionnement

Nos objectifs futurs incluront la finalisation du cadre de régie, la création de profils pour le Conseil et la haute direction, et l'adoption d'un processus structuré d'évaluation du Conseil.

Examen de notre approche: Gestion des risques

VISION: S'appuyer sur des principes et des pratiques commerciales solides.

BUT: Identifier, administrer et atténuer les risques.

La gestion des risques se définit comme « la culture, les processus et les structures que la direction met en place pour identifier, évaluer, gérer et contrôler les risques opérationnels qui peuvent avoir un effet négatif sur la réalisation des objectifs stratégiques d'un organisme, et notamment les occasions manquées ».

La CML a mis en place plusieurs systèmes qui assurent la prise en compte des actifs de l'entreprise et leur protection contre les pertes. Ces systèmes permettent d'assurer le respect des politiques et procédures, l'exactitude et la fiabilité des données financières et opérationnelles, et le déroulement économique et efficace des activités opérationnelles. Ils garantissent aussi que les jeux des casinos et des loteries sont équitables, honnêtes, sûrs et vérifiables.

Un projet de prévention des fraudes et de la corruption est en cours. Il visera l'identification des zones de risque et le développement de plans d'enquête et de prévention. En outre, la CML a institué un plan de rétablissement et de reprise des opérations afin de définir la réaction de la Corporation aux sinistres et accidents graves.

La gestion des risques est en évolution à la CML. Nous accordons une importance accrue à la gestion des risques de l'entreprise (GRE), outil permettant d'assurer la gestion des risques à l'échelle d'une entreprise ou d'un organisme. La GRE peut être l'occasion d'atténuer les risques efficacement et de renforcer les avantages concurrentiels d'un organisme. La CML a entamé ce processus en identifiant le besoin d'un modèle de gestion des risques dans son plan stratégique 2002-2003.

Le modèle de gestion des risques de la Corporation évalue et souligne l'existence des risques, documente les moyens de les gérer et attribue les responsabilités des mesures de suivi. En démontrant que chacun a un rôle à jouer, le modèle nous aidera à réaliser nos objectifs opérationnels. Il améliorera aussi notre régie interne en permettant une approche cohérente et structurée de la diligence raisonnable.

La poursuite du développement et de la communication de la GRE est une priorité pour la CML. Ses autres priorités comprennent la mise en place d'un programme informatisé de gestion des activités, l'amélioration des procédures de sécurité pour les nouvelles technologies de jeu et l'exécution d'évaluations du risque de fraude dans les zones à haut risque de la Corporation.

Analyse de nos ressources: Gestion des actifs

"Nous obtenons un soutien impeccable, qu'il s'agisse de la formation, de l'entretien sur place ou du service de téléassistance pour les ALV. Tout cela est important pour notre entreprise."
Jim Siwicki - Propriétaire - Exploitant d'ALV, Restaurant Silver Heights

VISION: S'appuyer sur des principes et des pratiques commerciales solides.

BUT: Renforcer l'efficience et l'efficacité à l'échelle de la Corporation.

La CML achète un volume considérable de biens et services chez des fournisseurs de l'intérieur et de l'extérieur de la province. Nous louons des immeubles à des fins d'entreposage et administratives. Nous engageons des travaux de construction pour améliorer nos installations de jeu et de soutien. Nous entretenons du matériel de bureau et des installations techniques pour assurer le bon fonctionnement de nos bureaux et immeubles. La saine gestion de nos ressources matérielles fait partie intégrante de notre objectif d'amélioration de l'efficience et de l'efficacité à l'échelle de la Corporation.

Nous avons créé une direction de la gestion des actifs au sein de la nouvelle division des services administratifs (DSA), pour assurer la bonne gestion des actifs destinés au maintien des fonctions opérationnelles essentielles. Cela inclut la gestion des actifs dont la Corporation est propriétaire, comme les immeubles, le matériel de jeu, le matériel informatique, l'équipement de bureau, l'ameublement et les biens immobiliers. Cela couvre aussi les activités, comme l'acquisition des biens immobiliers, la construction de nouveaux immeubles, l'entretien des installations et l'administration des baux des immeubles.

Stratégiquement, la DSA veillera à ce que les principes de viabilité et de gestion des risques soient appliqués systématiquement dans l'exécution des besoins en investissements et dépenses opérationnelles de la Corporation. Conformément à ces importants principes à long terme, la direction de la gestion des actifs recherche des moyens pour améliorer l'efficience de notre gestion des ressources. Nos priorités comprennent le regroupement des divers entrepôts sous un même toit, le regroupement des zones de bureau dans un seul siège social, la mise en place de solutions logicielles pour la gestion des fonctions d'entretien et des actifs, et le développement d'une stratégie d'entreprise pour les services obtenus à contrat.

Point de mire sur nos clients: Satisfaction et divertissement

"Depuis mars 2002, nous avons présenté quatre spectacles très réussis dans les casinos de Winnipeg. Il est particulièrement agréable de travailler avec la CML."
Michelle Anseeuw - artiste de spectacle, Hommage à Patsy Cline

VISION: Être un organisme de jeu de calibre international qui offre des produits et services répondant ou surpassant les attentes de nos clients et visiteurs dans un cadre socialement responsable.

BUT: Hausser les degrés de satisfaction de la clientèle.

L'amélioration des degrés de satisfaction de la clientèle par la création d'activités très divertissantes n'est pas seulement un objectif de la Corporation - c'est la raison d'être de tout ce qu'entreprend la CML. Tous nos efforts - de la planification stratégique et opérationnelle aux projets commerciaux et aux programmes pour les employés - visent à améliorer le degré d'amusement et de divertissement que procurent nos jeux et services.

Casinos de Winnipeg

Les visiteurs découvrent des mondes intrigants et éprouvent un plaisir constant dans le décor tropical du Club Régent et à l'élégant casino McPhillips Street Station. Les deux établissements offrent des expériences mémorables - restauration, jeu, attractions spéciales et spectacle sur scène.

Le casino Club Régent (CCR) présente l'attrait exotique d'une jungle paradisiaque, avec ses ruines mayas, sa cascade et sa vie sous-marine. Le casino McPhillips Street Station (CMSS) accueille les visiteurs dans l'atmosphère élégante d'un hôtel de gare du début du siècle dernier, avec son grand escalier, ses lustres spectaculaires et son environnement raffiné. Une scène tournante et des bars-salons thématiques permettent des divertissements de grand luxe et créent un lieu vivant où les gens aiment se rencontrer. Les jeux offerts incluent une gamme de machines à sous, des jeux de table, le Keno, le bingo sur cartes et le bingo vidéo.

Appareils de loterie vidéo

Les appareils de loterie vidéo (ALV), installés à l'échelle de la province dans plus de 580 établissements réservés aux personnes majeures, continuent de jouir d'une grande popularité. Depuis leur introduction dans le Manitoba rural, en 1991, et à Winnipeg, en 1993, les ALV ont continuellement généré des bénéfices qui soutiennent les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration et les collectivités des Premières Nations.

Loterie et billets à languette

La CML est responsable de la distribution des billets de loterie à divers types de détaillants, comme les dépanneurs, les stations-services, les boutiques de cadeaux, les pharmacies, les restaurants et les boutiques spécialisées. Ces détaillants vendent les populaires billets de Lotto 6/49, Super 7, Western 6/49, Pick 3, The Plus/Extra, Sport Select et Scratch 'n Win, et une gamme de billets à languette.

"Le casino s'est avéré un outil de levée de fonds extrêmement viable. Nous avons acheté de nouveaux instruments et amélioré tout le programme de musique."
Jeff Kule - Directeur - Programme de musique, River East Collégiate

Produits sous licence pour les organismes de bienfaisance

La CML est aussi le seul distributeur autorisé de cartes de bingo et de billets à languette. Ces produits sont vendus aux organismes sans but lucratif autorisés par la Commission de régie du jeu du Manitoba pour aider ceux-ci à recueillir des fonds en faveur d'une foule de causes méritantes.

Faits saillants et réalisations

Pour être certaine que ses magnifiques casinos demeurent attrayants dans un environnement de plus en plus concurrentiel, la CML a introduit cette année plusieurs améliorations du service. La seconde phase d'une conversion au jeu sans pièces a été réalisée. Les appareils de jeu sans pièces remettent des bordereaux de crédit sur papier qu'on peut encaisser au guichet d'un caissier ou qu'on peut transférer dans une autre machine à sous sans pièces. Les clients n'ont plus à faire la queue pour obtenir de la monnaie ni à transporter de lourdes quantités de pièces.

Les horaires des divertissements ont été modifiés. Nous avons introduit de nouvelles soirées divertissantes en semaine sur les scènes principales et dans les bars-salons - comme Doc Walker, Chubby Checker et Eddie Money. La prise en charge de la gestion du restaurant Michele's au CMSS et du restaurant Royal Palms au CCR nous a permis de conjuguer divertissement, promotions et services à nos activités de restauration et de débit de boissons. Les casinos offrent désormais un forfait complet, qui comprend le souper, le jeu et le divertissement pour une soirée complète de plaisir et d'amusement.

Le contrôle périodique des perceptions des clients nous permet d'ajuster nos produits et services plus étroitement aux souhaits et besoins de la clientèle. En janvier 2003, les sondages sur la satisfaction de la clientèle ont indiqué que 67,2 pour cent des personnes interrogées avaient conservé une impression très positive de leur visite au casino. Cela représente une augmentation importante par rapport aux 56 pour cent et aux 42,4 pour cent qui, respectivement, s'étaient déclarés « très satisfaits » en 2002 et en 2001.

Nous avons loué pour le CMSS un terrain de stationnement qui ajoutera 1 700 places à la capacité actuelle. Nous avons réalisé une étude des flux de circulation qui a généré de nouvelles idées pour améliorer la sécurité et l'agrément des visiteurs. Devant le fort achalandage d'autocars de voyages organisés créé par l'hôtel du casino Club Régent au CCR, nous avons réalisé une étude de faisabilité pour la construction d'un hôtel au CMSS.

Nos prochains plans incluent la continuation du remplacement des anciennes machines à sous de la technologie, la finition du terrain de stationnement du CMSS, la réalisation d'une étude sur les services de restauration et le développement d'une stratégie de divertissement axée sur les entreprises. Nous prévoyons aussi d'augmenter notre capacité de recherche sur les tendances de notre secteur d'activités, d'évaluation des impacts économiques du jeu et de recherche sur les attentes et besoins de la clientèle.

Identification des avantages: Impacts sur la collectivité

"Le financement dont nous bénéficions crée plus que des maisons abordables, il crée des communautés."
Mary Williams - Directrice - North End Housing Project - (UDI)

VISION: Posséder une présence et une image qui démontrent que la CML contribue à la Province.

BUT: Mieux faire comprendre à la population les avantages que la CML offre à la collectivité.

Investir dans la collectivité

Les produits, les services et les bénéfices de la CML nous permettent d'investir dans la collectivité. En 2002-2003, la CML a employé environ 2 000 personnes et a généré plus de 400 millions $ d'activité économique. L'activité des casinos de Winnipeg a généré des revenus pour d'autres entreprises locales, comme les hôtels, les restaurants et les fournisseurs de jeu. Les commandites de la Corporation et le financement d'organismes communautaires ont contribué à l'amélioration de la qualité de vie dans la province.

En 2002-2003, la Province du Manitoba a consacré 35 pour cent des bénéfices des ALV - près de 50 millions $ - à des initiatives de développement économique. Dix pour cent ont servi à l'octroi de subventions inconditionnelles à des municipalités. Les 25 pour cent restants ont servi à financer divers projets communautaires par le biais de deux initiatives provinciales : l'Initiative de développement économique rural et l'Initiative de développement urbain.

Attraction de touristes au Manitoba

Les casinos McPhillips Street Station et Club Régent représentent des attractions majeures pour les touristes et ils attirent des visiteurs de l'intérieur et de l'extérieur de la province. Selon une étude de Tourisme Winnipeg , réalisée en 2002, les visiteurs des casinos génèrent près de 35 millions $ par an en activité économique brute, dont 7 millions $ en bénéfices pour la province, 3 millions $ en taxes provinciales, 3 millions $ en taxes fédérales et 8 millions $ en salaires. En 2002-2003, plus de 1 100 groupes de voyages organisés par autocar se sont rendus dans les casinos et les visites de personnes voyageant par autobus, hors groupes organisés, ont totalisé plus de 90 000 entrées.

En raison de leur contribution importante et permanente au secteur du tourisme du Manitoba, le Service des groupes et des visites organisées de la CML et les services à la clientèle des casinos ont reçu un prix d'excellence en commercialisation de Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba.

"J'aime vraiment le bénévolat. Il est important, selon moi, que la Corporation s'implique et rende une partie de ce qu'elle reçoit à la collectivité."
Karen Marriott – Présidente, Comité social, Casino Club Regent

Pour le bénéfice de tous les Manitobains

Les bénéfices engendrés directement pour la province se sont élevés à 265,5 millions $ en 2002-2003 et ont servi au soutien de programmes gouvernementaux comme les soins de santé, l'enseignement, les services sociaux et communautaires et le développement économique.

En outre, la CML soutient de nombreux groupes communautaires et organismes de bienfaisance par le biais de ses commandites et des activités bénévoles de ses employés. La CML s'est engagée à être un membre positif et actif de la collectivité en offrant son soutien à des événements et à des organismes des collectivités où vivent et travaillent ses employés.

L'année dernière, les commandites de la Corporation ont bénéficié notamment aux initiatives suivantes : Partners in the Park et Pooh Friendship Day, au parc Assiniboine, Championnats mondiaux de Curling Ford, à Winnipeg, et Jeux autochtones de l'Amérique du Nord. En été 2003, nous serons les commanditaires en titre des Jeux de l'ouest du Canada 2003 - Manitoba Lotteries, qui se tiendront dans les localités rurales de Selkirk, Stonewall, Beausejour et Gimli. La CML fait partie des entreprises commanditaires des Blue Bombers de Winnipeg, des Goldeyes de Winnipeg et des Manitoba Moose.

Notre programme de bingo aux casinos de Winnipeg permet à des bénévoles de 400 groupes sans but lucratif de recueillir des fonds pour leurs organismes. En 2002-2003, le programme a dispensé 4 millions $ à ces causes méritantes.

Encouragement du bénévolat

Les employés de la CML continuent de manifester une passion pour le bénévolat. Lors de la cérémonie des trophées All Charities, en janvier, les employés de la CML ont reçu un trophée pour les réalisations remarquables (Overall Outstanding Achievement), pour l'augmentation de leur contribution et pour l'accroissement de leur participation aux activités de bénévolat. La CML a « prêté » deux représentants à temps plein pour la campagne annuelle de Centraide. Les employés, qui continuaient d'être rémunérés par la CML, ont travaillé pour Centraide durant les trois mois de la campagne de levée de fonds de cet organisme. En outre, l'« équipe verte » de la Division des loteries a passé une matinée de juin à enjoliver une portion de la route 75, dans le cadre du programme provincial Adoptez une route. Les employés de la CML représentent fréquemment la Corporation dans la collectivité, où leurs efforts sont très appréciés.

"La CML a largement surpassé nos attentes. Sa collaboration et ses installations de classe internationale ont permis la tenue d'un événement de calibre mondial."

John Helston - Vice-président des opérations - Championnats mondiaux de Curling Ford 2003

Développement durable

Autre projet ambitieux, la Corporation a entrepris l'intégration des principes du développement durable à ses activités opérationnelles. Ce processus a débuté en 2002-2003 avec l'élaboration d'un code de pratique du développement durable, conformément à la Loi sur le développement durable du Manitoba. Le code de pratique nous conduira à agir de manière responsable vis-à-vis du soutien de l'économie, de l'environnement, de la santé humaine et du bien-être social. Cette initiative aura un impact non négligeable sur nombre de pratiques opérationnelles de la CML, à commencer par les types de produits et services que nous achetons et par les moyens que nous prenons pour les utiliser et en disposer.

Responsabilité sociale de l'entreprise

L'année prochaine, la CML effectuera une évaluation de la responsabilité sociale de l'entreprise. Ce travail portera sur notre engagement de respecter les meilleures pratiques dans des domaines comme la régie interne, les ressources humaines, l'investissement dans la collectivité, l'environnement, la santé et la sécurité. Nous développerons également une stratégie à propos du bénévolat des employés.

Commandites additionnelles:
Transcona Hi Neighbour Festival, Marathon du Manitoba, Relais pour la vie de la Société canadienne du cancer - [Boissevain, Brandon, Thompson, Winnipeg], Festival Churchill Aurora, Super Dogs - [Red River Exhibition & Brandon Fair], Rainbow Stage, équipe canadienne de volley-ball, tournée rurale du Manitoba Theatre Centre, concert bénéfice du Huron Carole, tournée rurale de l'orchestre symphonique de Winnipeg, tournée rurale du Winnipeg International Writers Festival.

"Notre programme inculque aux membres des communautés du Nord un nouveau sens de l'entrepreneurship et de la fierté économique."

Dave Buck - Directeur - Northern Forest Diversification Centre - (DER)

Maximisation de notre potentiel: Programmes pour les employés

"J'ai reçu l'encouragement, l'aide à la formation et le soutien financier nécessaires à la réalisation d'un objectif personnel."
Bob Cox – Directeur, Systèmes de sécurité et de surveillance

VISION: Être un organisme flexible, innovateur et axé sur l'apprentissage. Avoir un excellent milieu de travail caractérisé par des rapports respectueux et un personnel compétent et productif.

BUT: Être un employeur de choix au Manitoba. Améliorer les communications internes.

La CML s'est engagée à être un employeur de choix dans la province. Cette année, nous avons institué à l'intention des employés plusieurs programmes axés sur cet objectif. Ces initiatives visent à perfectionner les compétences et le potentiel de nos employés et à favoriser une culture de l'apprentissage et de la croissance. Nous avons aussi incorporé les normes des meilleures pratiques à tous nos programmes de ressources humaines. Nombre de ces initiatives ont été reconnues pour leur qualité et leur réussite par des organismes professionnels externes.

En avril 2003, la Human Resources Management Association of Manitoba a décerné son Award for Organizational Excellence à la CML pour son leadership dans l'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines. Cette récompense soulignait les meilleures pratiques de la CML dans les domaines de la formation et du perfectionnement des employés, du recrutement et du maintien du personnel, des relations de travail, de la gestion de l'assiduité, des communications avec les employés et de l'équité en matière d'emploi.

La Corporation a aussi reçu une médaille d'argent pour son efficacité organisationnelle à l'occasion de la compétition 2003 Achievement Awards du Manitoba Quality Network. Cette épreuve, fondée sur les Critères canadiens de qualité, réputés mondialement, examine sept aspects clés de l'efficacité organisationnelle - leadership, planification, considération pour la clientèle, considération pour les employés, gestion des processus, considération pour les fournisseurs et rendement organisationnel.

Programmes d'éducation innovateurs

Les programmes d'éducation pour les employés comprennent le cours de formation Dimensions du leadership, qui permet au superviseur et au directeur d'obtenir les quatre niveaux de certification en gestion du jeu. Ce programme intéressant a été créé en collaboration avec l'Université de Winnipeg et l'Université du Nevada, à Reno. Le programme Rendement et développement procure aux employés et aux superviseurs une compréhension claire de leurs rôles et responsabilités.

"L'initiative de mentorat a été favorable aux occasions de réseautage, à l'expérience pratique et aux options de carrière."
Teena Timm - Directrice de casinos, Services aux clients

Nous avons aussi mis en œuvre un programme de mentorat destiné à diffuser les nouvelles perspectives et compétences à tous les échelons de la Corporation. Les personnes d'expérience sont appariées à des employés cherchant à perfectionner leur connaissance du poste et leurs compétences interpersonnelles de façon à améliorer leur potentiel de carrière à la CML.

Pour stimuler l'environnement d'apprentissage de la CML, la Corporation dispense désormais des cours pratiques d'informatique animés par des instructeurs, afin d'enseigner et d'améliorer les techniques informatiques. Les employés peuvent aussi perfectionner leurs connaissances sur des sujets à caractère commercial en empruntant des livres, des manuels et du matériel audiovisuel à la bibliothèque de ressources de la CML.

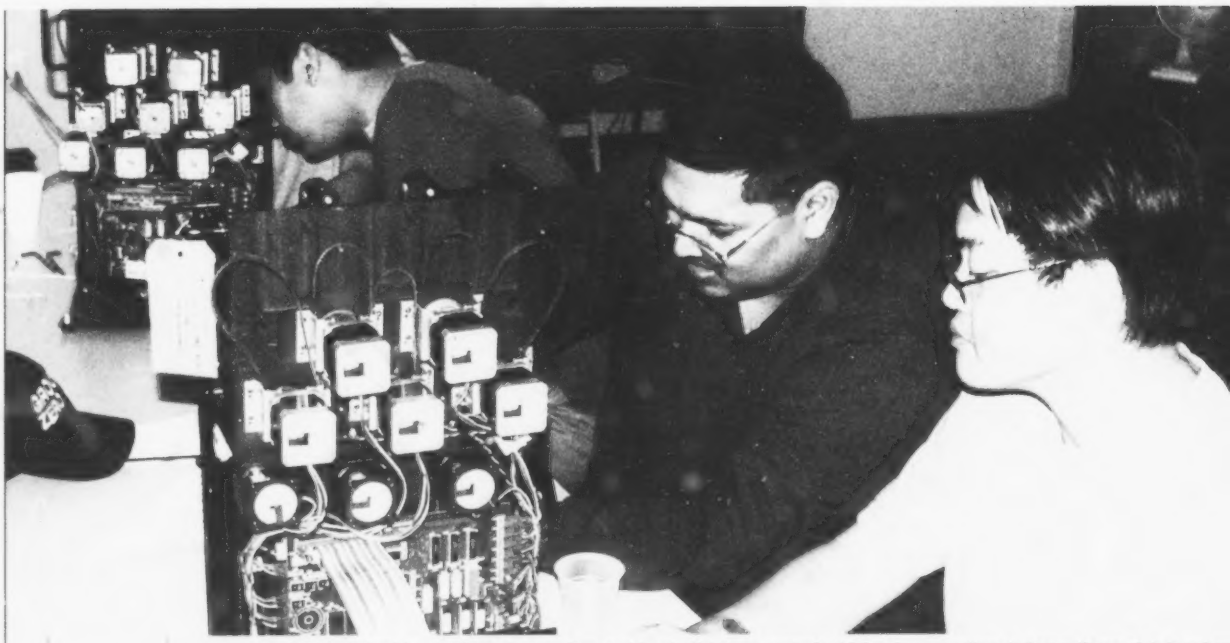
Nos autres initiatives comprennent l'aide pédagogique, la formation en anglais langue seconde, la formation aux compétences de base et l'orientation professionnelle. Nous avons établi des partenariats avec des organismes d'enseignement externes, comme le Winnipeg Technical College, qui dispense une formation sur le matériel des jeux électroniques. Pour sa part, le McLeod Adult Learning Centre offre des cours d'anglais et de mathématiques conduisant à des crédits de 12e année.

Gestion de l'assiduité

Dans le cadre de son programme de gestion de l'assiduité, la CML a honoré plus de 480 employés qui ont affiché un taux d'assiduité parfait ou exceptionnel (98 pour cent) durant l'année. Les employés ont reçu des certificats de reconnaissance et un cadeau d'appréciation de la haute direction, à l'occasion de cérémonies organisées en leur honneur.

Soutien de l'équilibre travail-famille

Le soutien de la CML ne se borne pas au développement des connaissances et des compétences au travail. Nous avons mis sur pied des initiatives comme Les Bourses d'études - famille, pour les enfants à charge et les conjoints des employés. Nous avons organisé un sondage sur le bien-être pour évaluer les besoins au plan de l'équilibre travail-famille. En réaction au sondage sur le bien-être, un spécialiste en soutien familial sera embauché afin d'aider les employés à régler des questions comme l'identification d'une garderie et les services de soins aux aînés. Nous avons introduit un programme de désaccoutumance au tabac pour aider les employés qui souhaitent arrêter de fumer et pour améliorer leur santé et leur bien-être.



Ces initiatives visent à perfectionner les compétences et le potentiel de nos employés et à favoriser une culture de l'apprentissage et de la croissa

Équité en matière d'emploi

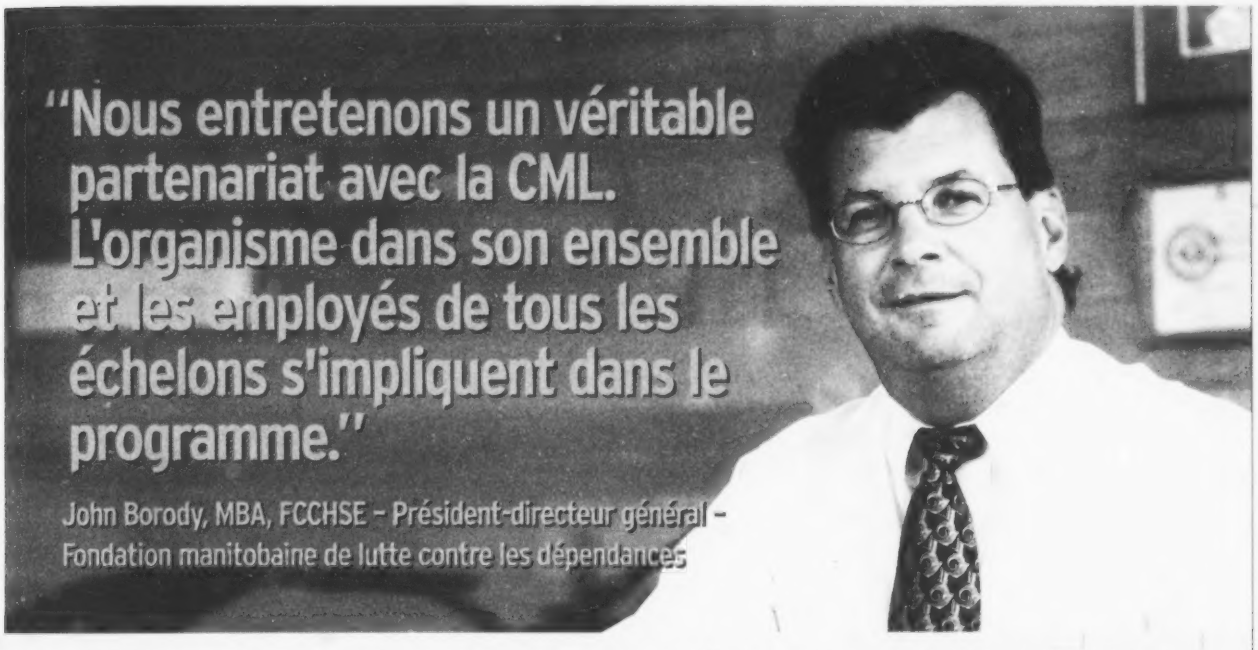
Dans le cadre de ses efforts soutenus pour bâtir une main-d'œuvre représentative et diversifiée, la CML a dispensé, pour la deuxième année, ses Bourses d'études – Équité en matière d'emploi. Cette participation monétaire aux frais de scolarité est accordée aux personnes des minorités visibles, aux personnes handicapées, aux autochtones et aux femmes qui aspirent à des postes occupés en majorité par des hommes. Les récipiendaires des bourses obtiennent aussi la chance d'être embauchés pour un emploi d'été à la CML. Constituée de nombreux employés issus de ces groupes de la diversité, la main-d'œuvre de la Corporation est très représentative de la composition démographique de la population du Manitoba et de notre clientèle.

Communications internes

Dans le but d'améliorer les communications au sein de la Corporation, nous avons embauché au cours de l'exercice un directeur des communications internes et un agent de communications dans le but de mettre en œuvre les recommandations de notre stratégie de communications internes. Nous avons lancé en octobre 2002 la première phase d'un site Web des employés (ou intranet) à l'échelle de l'entreprise. Il contient des renseignements sur les activités de la Corporation, les offres d'emploi, les politiques et les programmes destinés aux employés. Nous avons continué de tenir nos séances Talk2Us semestrielles, au cours desquelles les employés rencontrent les membres de la haute direction et peuvent faire le point et s'entretenir avec eux à propos des activités de la Corporation.

Dans les années à venir, la CML poursuivra ses programmes de perfectionnement du leadership, en collaboration avec plusieurs établissements d'enseignement. Nous mettrons l'accent sur la recherche de l'excellence dans les formations offertes en matière de connaissance des affaires et de service à la clientèle. Nous nous appuierons sur l'expérience de nombreuses sources, dont celles d'un Comité consultatif des ressources humaines. Ce comité aidera la CML à poursuivre l'incorporation des meilleures pratiques les plus innovatrices et progressistes aux efforts qu'elle déploie pour développer une culture d'entreprise axée sur le rendement.

Suivi de notre engagement: Pratique responsable du jeu


"Nous entretenons un véritable partenariat avec la CML. L'organisme dans son ensemble et les employés de tous les échelons s'impliquent dans le programme."
John Borody, MBA, FCCHSE – Président-directeur général – Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances

VISION: Posséder une présence et une image qui démontrent que la CML contribue à la Province et qui atténuent les effets négatifs éventuels du jeu.

BUT: Améliorer les initiatives sur la pratique responsable du jeu.

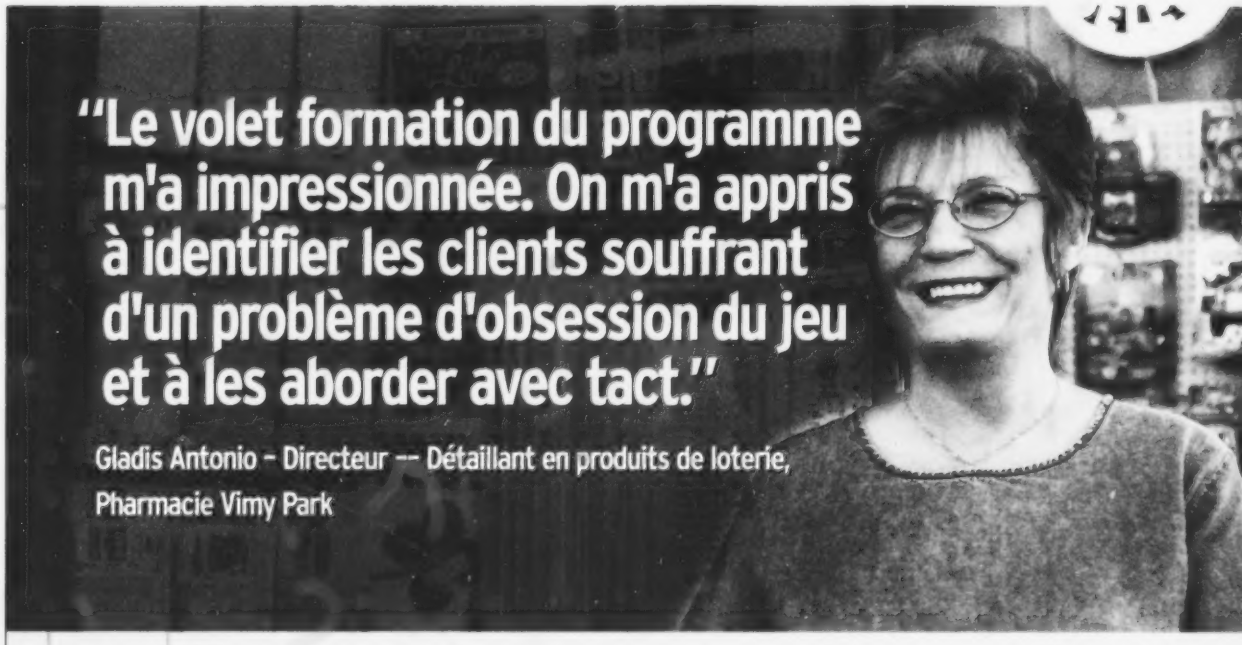
La CML reconnaît que, même si le jeu est un mode populaire de divertissement qu'apprécient sans inconvénients la plupart des adultes, certaines personnes éprouvent des problèmes de jeu. Reconnue à l'échelle nationale comme un chef de file de la question, la Corporation anime depuis plusieurs années des programmes sur la pratique responsable du jeu.

La CML a élaboré sa Politique relative à la pratique responsable du jeu en 2001. Au cours de l'exercice, nous avons amélioré encore plus nos programmes de pratique responsable du jeu. Nous avons mis sur pied une stratégie sur cinq ans pour réduire le risque de dommages, pour recommander l'utilisation responsable des produits de jeu de la CML et pour promouvoir l'existence de services de conseillers au Manitoba.

Engagement à long terme

En plus de la somme de 1,75 million $ que la CML remet chaque année à la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances (FMLD), elle a consacré un montant additionnel de 200 000 $ sur deux ans à quatre projets pilotes. L'un de ces projets concerne un centre d'information sur la pratique raisonnable du jeu – effort conjoint entre la CML et la FMLD – situé au casino McPhillips Street Station.

Doté d'une équipe de conseillers de la FMLD, le centre est devenu le premier du genre en Amérique du Nord lors de son ouverture à la fin décembre 2002. Il émet des recommandations et offre du soutien aux employés et aux visiteurs du casino qui recherchent de l'information sur la pratique responsable du jeu, ainsi qu'aux membres de leur famille. Les autres projets concernent un programme pilote de remise en état des logements de la FMLD, un projet pédagogique à l'école intermédiaire sur la pratique du jeu et l'élaboration d'un programme de formation à la sensibilisation à l'obsession du jeu pour les détaillants de produits de loterie.


"Le volet formation du programme m'a impressionnée. On m'a appris à identifier les clients souffrant d'un problème d'obsession du jeu et à les aborder avec tact."
Gladis Antonio – Directeur -- Détaillant en produits de loterie, Pharmacie Vimy Park

Leadership reconnu à l'échelle nationale

Au cours du dernier exercice, la CML a aussi mis en place un cours de formation complet, à trois niveaux, pour le personnel des casinos de Winnipeg. Ce cours, reconnu à l'échelle nationale, dispense à la clientèle de l'information sur la pratique responsable du jeu. Il fournit aussi des conseils sur l'identification et l'approche des personnes qui manifestent des signes d'obsession du jeu. Les discussions portent sur les stratégies et les idées d'intervention, et sur les conséquences familiales de l'obsession du jeu. Le cours a connu un tel succès qu'il a éveillé l'intérêt d'autres organismes de régie des jeux.

Les plans futurs incluent l'établissement d'une semaine de la formation à la pratique responsable du jeu au Manitoba. Un budget de recherche indépendant sera mis en place pour que les personnes intéressées à faire des recherches sur la question puissent demander un soutien financier.

Lignes directrices de la CML sur la pratique responsable du jeu :

- Exclusion volontaire du casino du visiteur.
- Pari maximal de 1 000 $ aux tables de jeu de la CML.
- Pari maximal de 100 $ aux machines à sous de la CML.
- Les casinos de la CML doivent être dotés d'horloges dans les zones de jeu.
- Diffusion du numéro de la ligne d'aide de la FMLD sur l'obsession du jeu (944-6382) à l'occasion de la campagne publicitaire Que cela reste un jeu, dans les publications, sur le matériel imprimé, sur les billets de loterie, sur les bordereaux de paiement des ALV et sur les sites Web.
- La CML n'offre pas de service d'encaissement de chèques et n'accepte pas les cartes de crédit dans ses casinos.
- Aucun encaissement de chèque ni utilisation des cartes de crédit ou cartes de débit pour jouer aux ALV.
- Le matériel sur la pratique responsable du jeu doit être affiché dans les casinos de la CML, les établissements avec ALV et les points de vente de billets de loterie.
- Les employés de la CML doivent suivre une formation à la sensibilisation et au soutien en matière d'obsession du jeu.
- Les exploitants d'ALV doivent suivre la formation sur la sensibilisation à l'obsession du jeu, de la FMLD, pour aider la clientèle.
- Les jeux des casinos, les ALV et les produits de loterie sont interdits aux mineurs.

Analyse par la direction de la situation financière
et des résultats d'exploitation au 31 mars 2003

"Ce fut vraiment fascinant d'assister à la croissance des casinos de Winnipeg et, par ricochet, à celle de nos entreprises."
Danny McDonald - Propriétaire - Triple 7 Tours, Portage la Prairie

Le document Analyse par la direction passe en revue les résultats d'exploitation de la Corporation manitobaine des loteries (CML) pour l'exercice terminé le 31 mars 2003. Il devrait être lu conjointement avec les états financiers vérifiés de la Corporation et les notes y afférentes.

Aperçu

La CML a réalisé au cours de l'exercice 2002-2003 une nouvelle amélioration de son rendement financier, avec un bénéfice net de 265,5 millions $, représentant une augmentation de 17,3 millions $ ou 7 pour cent par rapport à l'exercice précédent.

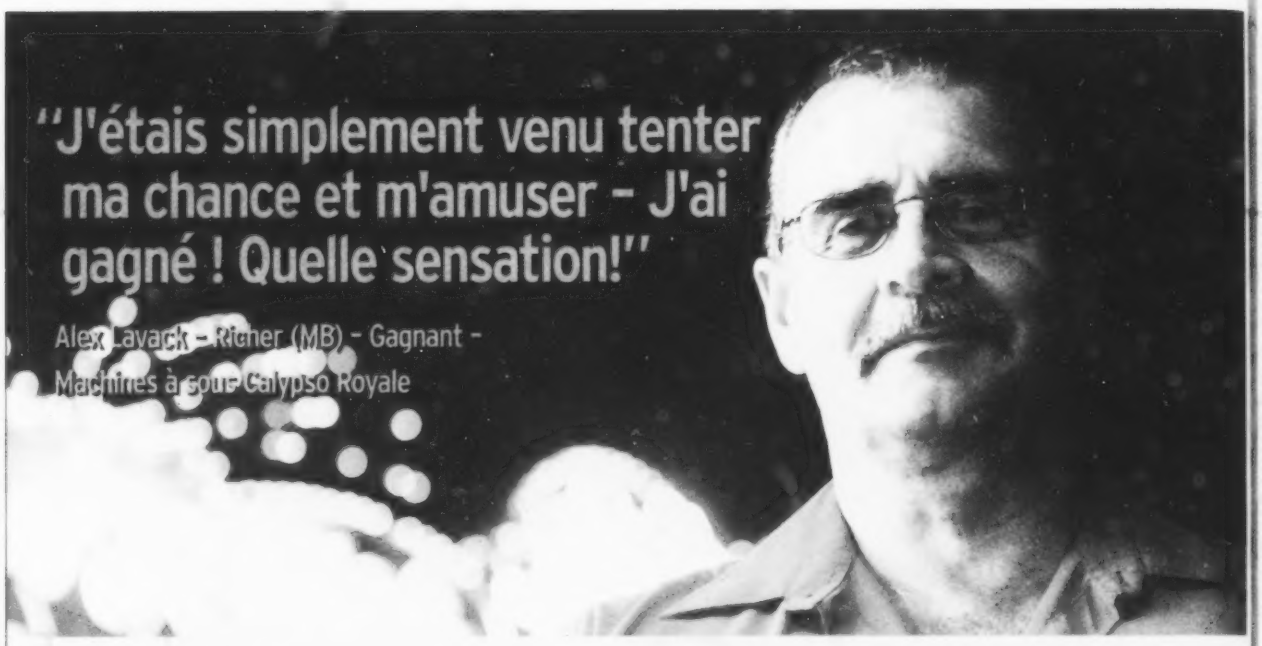
Les recettes brutes, en augmentation de 35,1 millions $ ou 6 pour cent par rapport aux 582,6 millions $ de l'exercice précédent, ont atteint 617,7 millions $. Cette amélioration est attribuable à l'augmentation des recettes des casinos de Winnipeg et des ventes de produits de loterie, qui a compensé une légère baisse des ventes de loteries vidéo.

Les frais d'exploitation de 107 millions $ ont été supérieurs de 4,7 millions $ ou 4,6 % à ceux de l'exercice 2001-2002, en raison principalement de l'augmentation des salaires découlant des négociations des conventions collectives.

Les amortissements (14,5 millions $ en 2002-2003) ont été inférieurs de 1,8 million $ à ceux de l'année précédente. Une modification de l'estimation visant à tenir compte d'une vie utile accrue du matériel de jeu, qui passe de 5 à 7 ans, et d'un amortissement d'une demi-année pendant l'année d'acquisition, a été adoptée au titre de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2003. L'impact de ces changements s'est traduit par une baisse de 3,1 millions $ des amortissements. Cette somme a été compensée en partie par une augmentation des amortissements attribuables aux nouvelles immobilisations.

Résultats d'exploitation

Les loteries vidéo, les casinos de Winnipeg et les ventes de produits de loterie constituent les trois segments de produits de la CML. Les charges administratives associées aux services de soutien interne, comme les ressources humaines, les finances et l'administration, la commercialisation, les installations, la technologie, la vérification, la sécurité ainsi que les communications et les affaires publiques, ont été réparties entre les segments de produits pour les fins des rapports.


"J'étais simplement venu tenter ma chance et m'amuser – J'ai gagné ! Quelle sensation!"
Alex Lavack – Richer (MB) – Gagnant –
Machines à sous Calypso Royale

Loteries vidéo

La Division des loteries vidéo, dont le siège se trouve à Morris (Manitoba), est responsable de l'exploitation et de la maintenance des appareils de loterie vidéo. Les ALV sont installés dans des bars et des établissements d'anciens combattants titulaires d'un permis de la Société des alcools du Manitoba ainsi que dans des établissements des Premières Nations et à Assiniboia Downs. L'exploitation des ALV contribue à raison de plus de 50 pour cent au bénéfice net de la CML et rapporte des commissions annuelles de 57,8 millions $ aux commerçants qui exploitent des ALV dans leur établissement.

Les recettes brutes (avant coût des ventes) de 211,7 millions $ en 2002-2003 ont baissé de 2,4 millions $ ou 1,1 per cent par rapport aux 214,1 millions $ de l'exercice précédent. L'instauration de l'interdiction de fumer à Brandon et la baisse générale des revenus du jeu ont contribué à la diminution des recettes des ALV. Le bénéfice net de 137,3 millions $ a chuté de 1,7 million $, connaissant une légère diminution par rapport aux 139 millions $ de l'année précédente.

Casinos de Winnipeg

La CML exploite deux casinos dans la ville de Winnipeg. Le casino Club Régent et le casino McPhillips Street Station. L'exploitation des casinos a généré des recettes brutes (avant coût des ventes) de 224,1 millions $ en 2002-2003, ce qui représente une augmentation de 18,6 millions $ ou 9,1 pour cent sur 2001-2002. Le bénéfice net (72,7 millions $) a été supérieur de 15 millions $ à celui de l'exercice précédent, soit une augmentation de 26 pour cent.

L'introduction de la technologie des machines à sous sans pièces a connu la faveur des visiteurs des casinos. Les futurs programmes de remplacement des machines à sous continueront de faire appel à cette technologie.

Le 1er avril 2003, les casinos de Winnipeg ont pris en charge la gestion des opérations de restauration et de débit de boissons.

Loteries

La CML est partenaire de la Société de la loterie Western Canada (SLWC), organisme régional de commercialisation responsable de la création et de l'exploitation de loteries dans les provinces des Prairies et les territoires du nord. La CML aide la SLWC à effectuer la distribution des produits de loterie au Manitoba.

En tant que distributeur unique, la CML est responsable du développement et du maintien d'un réseau de détaillants de plus de 840 points de vente. La Corporation commercialise une gamme de jeux de billets à languette par l'intermédiaire des détaillants, des organismes de bienfaisance et des casinos de la CML. Elle est également le distributeur exclusif au Manitoba des cartes de bingo aux organisateurs enregistrés de bingos de bienfaisance et sans but lucratif.

Durant l'exercice 2002-2003, les recettes brutes des produits de loterie (avant coût des ventes) ont atteint 181,8 millions $, en augmentation de 18,8 millions $ ou 11,6 pour cent sur l'exercice précédent. La vigueur des ventes, attribuable à des gros lots élevés au Super 7 et à l'Extra, a été partiellement compensée par des ventes inférieures aux prévisions du côté des produits traditionnels comme le Lotto 6/49, The Plus, Scratch 'N Win et autres.

Le bénéfice net (55 millions $) a été supérieur de 4 millions $ ou 7,7 pour cent à celui de l'exercice précédent.

Durant l'année, la CML a pris en charge l'entretien des terminaux et du matériel des détaillants, réalisant ainsi une réduction annuelle de 0,3 million $ de ses frais d'exploitation.

Pourcentages de distribution en fonction des sommes gagnées et des sommes misées

(en millions $)	Loteries vidéo		(jeu électronique) - Casinos de Winnipeg	
Sommes déposées	694		437	
Sommes misées		3,073		2,015
Sommes gagnées		2,861		1,846
Sommes encaissées	482		268	
Recettes totales	212	212	169	169
Distribution des prix (moyenne):				
Sommes gagnées (prix) / Sommes misées	2,861 / 3,073 = 93.1%		1,846 / 2,015 = 91.6%	

Premières Nations

En vertu du Code criminel du Canada, le gouvernement du Manitoba est responsable des jeux de hasard dans la province. La CML a été nommée pour agir au nom de la Province en ce qui concerne l'exploitation et la gestion du jeu au Manitoba. En 2002, la CML a conclu des ententes avec Aseneskak Company Inc. et le Brokenhead River Casino Resort Limited Partnership. Le mandat de la CML relativement aux casinos exploités par les Premières Nations tient compte d'ententes précises avec les exploitants des Premières Nations. Elle est autorisée à recouvrer les frais qu'elle engage dans le cadre de son mandat.

En février 2002, le casino Aseneskak a ouvert ses portes à The Pas. La CML a fourni une aide pour le démarrage du casino et a acheté le matériel de jeu nécessaire. Le coût de ces immobilisations, qui ont totalisé 4,4 millions $, doit être amorti et recouvré sur la période de sept ans couverte par le Conduct and Management Agreement (entente d'exploitation et de gestion).

Casino Club Regent

Liquidités et immobilisations

Les liquidités générées par les activités d'exploitation durant l'exercice 2002-2003 ont atteint 277,1 millions $, une hausse de 5,6 millions $ ou 2,1 pour cent par rapport à l'exercice précédent. L'amélioration des résultats d'exploitation a contribué à raison de 15,7 millions $ à cette augmentation. Cela a été compensé partiellement par une augmentation des comptes clients, compte tenu de la période d'encaissement des ventes des ALV et des produits de loterie, et des versements effectués au titre des baux de longue durée des biens immobiliers acquis durant l'exercice précédent.

Les liquidités décaissées au poste des immobilisations pour l'exercice 2002-2003 se sont élevées à 12,4 millions $, en baisse de 26,8 millions $ sur l'exercice précédent. Au chapitre des investissements permanents, nous avons poursuivi le remplacement du matériel de jeu et de sécurité et l'entretien des casinos de Winnipeg pour améliorer le service, la fiabilité et l'intégrité du jeu.

Les distributions de liquidités au gouvernement du Manitoba ont atteint 265,2 millions $, en hausse de 16,8 millions $ sur l'exercice précédent. Cette augmentation repose principalement sur l'amélioration des liquidités générées par l'exploitation. Elle a été compensée par le produit de la dette à long terme de 3,7 millions $ relative à l'acquisition du matériel du casino Aseneskak.

Perspectives

La CML étudie actuellement les possibilités d'un programme de remplacement des ALV. Les ALV existants ont plus de dix ans et doivent être remplacés, parce que les pièces ne sont plus disponibles et parce que les frais d'entretien augmentent. Le remplacement contrera le risque associé au marché et à l'obsolescence technique. Il permettra également d'intégrer au matériel des fonctions sur la pratique responsable du jeu, ce que n'autorise pas la technologie existante.

À compter du 1er juillet 2003, la ville de Winnipeg promulguera un règlement en vertu duquel il sera interdit de fumer dans les lieux publics fermés. Les casinos de Winnipeg respecteront l'esprit du nouveau règlement et, dès le 1er septembre 2003, nos casinos seront des établissements sans fumée. Les exploitants d'ALV de la Corporation dans les bars et dans les établissements d'anciens combattants de la ville ainsi qu'au champ de course Assiniboia Downs seront concernés. La CML a étudié les effets potentiels d'une telle interdiction sur ses immeubles en examinant des expériences similaires dans d'autres territoires provinciaux, nationaux et internationaux. Bien que la disponibilité de données historiques pertinentes et comparables soit limitée, rien n'indique que cette politique aura un impact sur les recettes du jeu.

Gestion des risques

Le risque est la possibilité qu'un événement pouvant survenir dans le futur puisse avoir un effet négatif sur la situation financière, l'exploitation ou les activités de la Corporation. La CML est exposée à plusieurs risques de ce genre dans le cours normal de ses activités. Le lecteur trouvera ci-après la description de ces risques et des mesures que nous prenons pour les atténuer.

Casino McPhillips Street Station

Risques d'exploitation

Le risque d'exploitation est le risque associé aux processus, à la technologie et aux personnes. Il inclut le risque de pertes découlant d'événements comme les pannes de système, une défaillance des contrôles internes, l'erreur humaine et les activités criminelles. Les pertes comme une détérioration de la confiance des clients, de l'intégrité du jeu et de l'image de l'entreprise peuvent être aussi considérables pour la Corporation qu'une perte financière directe.

La direction de la CML a pris l'engagement d'adopter des mesures qui renforceront le système de contrôle existant tout en ramenant le niveau du risque d'exploitation à un niveau convenable. Les points sur lesquels nous nous concentrons sont le rétablissement et la reprise des opérations en cas de sinistre la planification, les politiques et procédures, et l'amélioration des processus.

Développements technologiques

La CML fonctionne dans un secteur où le changement technologique est rapide, où les besoins des clients évoluent et où les cycles de vie des jeux se raccourcissent. Notre réussite dépendra en grande partie de notre capacité à miser sur les progrès technologiques pour réduire les frais d'exploitation et pour combler ou surpasser les attentes de notre clientèle en matière de divertissement.

Risques financiers

L'exposition de la CML au risque lié aux taux d'intérêt est substantiellement limitée par le recours à la dette à long terme et à intérêt fixe. Quoique faible, le risque de crédit, qui renvoie à l'incapacité ou au refus d'une contrepartie de respecter ses obligations de paiement, est atténué par nos méthodes de gestion du crédit et de recouvrement. L'impact financier de dommages aux biens et le risque lié à des recours en responsabilité civile sont atténués par le biais de contrats d'assurance conventionnels. Chaque année, la Corporation examine le degré de risque qui sera retenu.

En 2002-2003, la CML a mis sur pied un modèle de gestion des risques afin d'établir une stratégie exhaustive qui permettra d'accroître sa capacité à gérer le risque à tous les niveaux de la Corporation. La gestion des risques à l'échelle de la CML nous donnera le moyen de contrer toutes les catégories de risques dans les différentes unités de la Corporation. En outre, l'intensification de nos mesures traditionnelles de gestion des risques se traduira par le maintien des assurances et par la coordination des stratégies d'atténuation des pertes dans toute la CML.

Rapport de la Direction

La responsabilité des états financiers ci-joints relève de la direction. Ils ont été préparés conformément aux politiques comptables énoncées dans les états financiers. Ces politiques ont été appliquées de façon cohérente par rapport à l'exercice précédent. De l'avis de la direction, les états financiers ont été préparés adéquatement, dans les limites raisonnables de l'importance des postes comptables, et la direction a fait preuve de jugement vis-à-vis des estimations nécessaires et des autres données disponibles. Les renseignements financiers présentés par ailleurs dans le Rapport annuel sont cohérents avec ceux des états financiers.

La direction assure des contrôles internes pour donner une assurance raisonnable de la fiabilité et de l'exactitude des données financières, ainsi que de la protection adéquate des actifs de la Corporation. Dans le cadre de son travail de vérification des états financiers, Ernst & Young LLP a examiné les contrôles internes de la Corporation dans la mesure où ce cabinet le juge nécessaire et a rapporté ses constatations à la direction et au Conseil d'administration.

La responsabilité d'Ernst & Young LLP est d'indiquer, en toute indépendance, si les états financiers sont présentés équitablement et conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. Le rapport des vérificateurs décrit la portée de la vérification et inclut l'opinion des vérificateurs.

Le comité de vérification du Conseil d'administration rencontre la direction et Ernst & Young LLP pour se convaincre que chaque groupe s'est acquitté adéquatement de ses responsabilités respectives et pour examiner les états financiers avant de les approuver. Le Conseil d'administration a examiné et approuvé les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2003.

Le président-directeur général,

W. Hodgins

Winston Hodgins

Le vice-président Finances et administration,

Guy Whitehill

Rapport des Vérificateurs

Au Conseil d'administration
Corporation manitobaine des loteries

Nous avons vérifié le bilan de la Corporation manitobaine des loteries au 31 mars 2003 ainsi que l'état des résultats et des bénéfices non répartis et l'état de l'évolution de la situation financière pour l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Corporation manitobaine des loteries. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur nos vérifications.

Nos vérifications ont été effectuées conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle inclut aussi l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de la Corporation manitobaine des loteries au 31 mars 2003, ainsi que les résultats de son exploitation et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus.

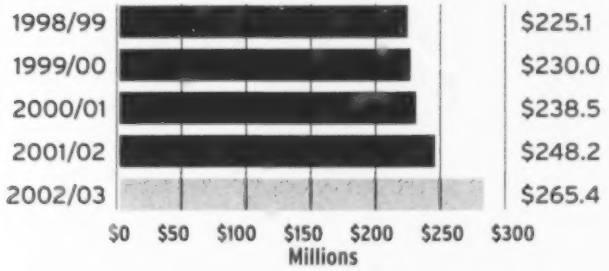
Les états financiers au 31 mars 2002 et pour l'exercice clôturé à cette date ont été vérifiés par d'autres comptables agréés qui ont exprimé un avis sans réserve sur ces états financiers dans leur rapport du 27 mai 2002.

Ernst & Young LLP

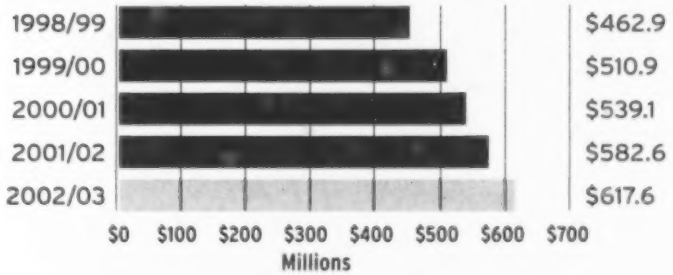
Comptables agréés
Winnipeg, Canada
Le 2 mai 2003

Points saillants

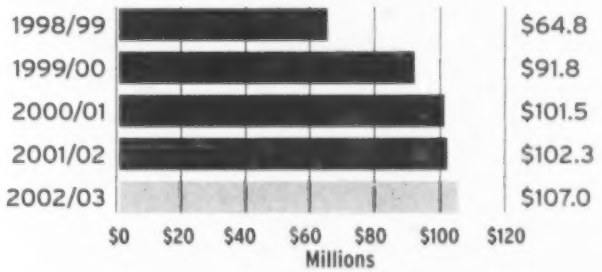
Bénéfice net



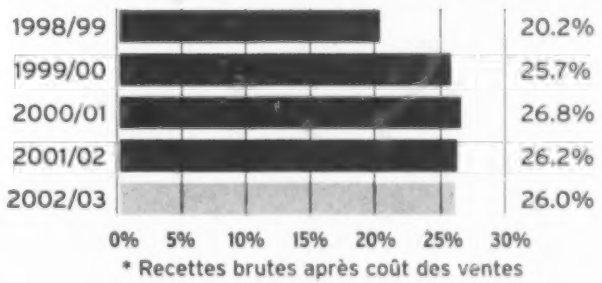
Recettes brutes



Charges d'exploitation

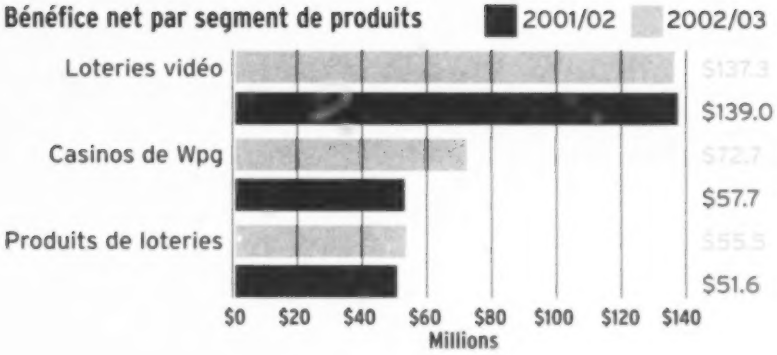


Charges d'exploitation comme % des recettes nettes*

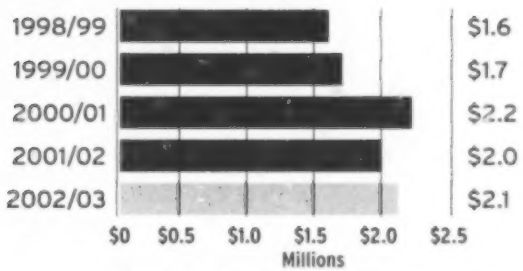


* Recettes brutes après coût des ventes

Bénéfice net par segment de produits

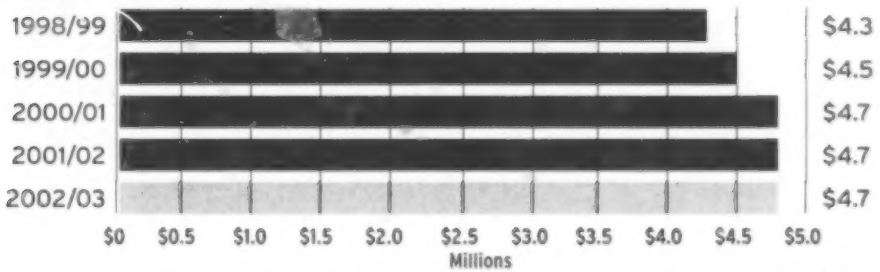


Pratique responsable du jeu



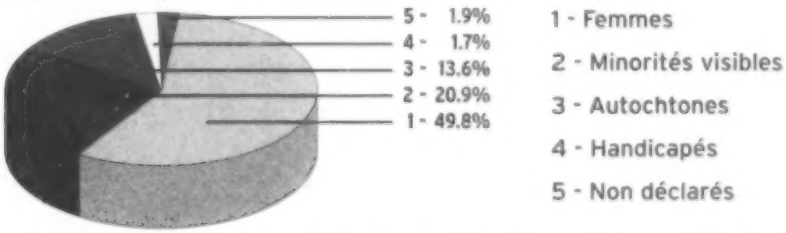
Soutien à la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances et aux programmes de la CML sur la pratique responsable du jeu.

Soutien aux collectivités



Commandite et financement du programme de bingo dans les casinos pour les bénévoles recueillant des fonds au bénéfice de groupes des collectivités.

Équité en matière d'emploi



La CML s'est engagée à maintenir un programme d'équité en matière d'emploi qui tient compte de la diversité de sa main-d'œuvre. La composition démographique de la main-d'œuvre de la CML est représentative de la population du Manitoba.